




2008-2009

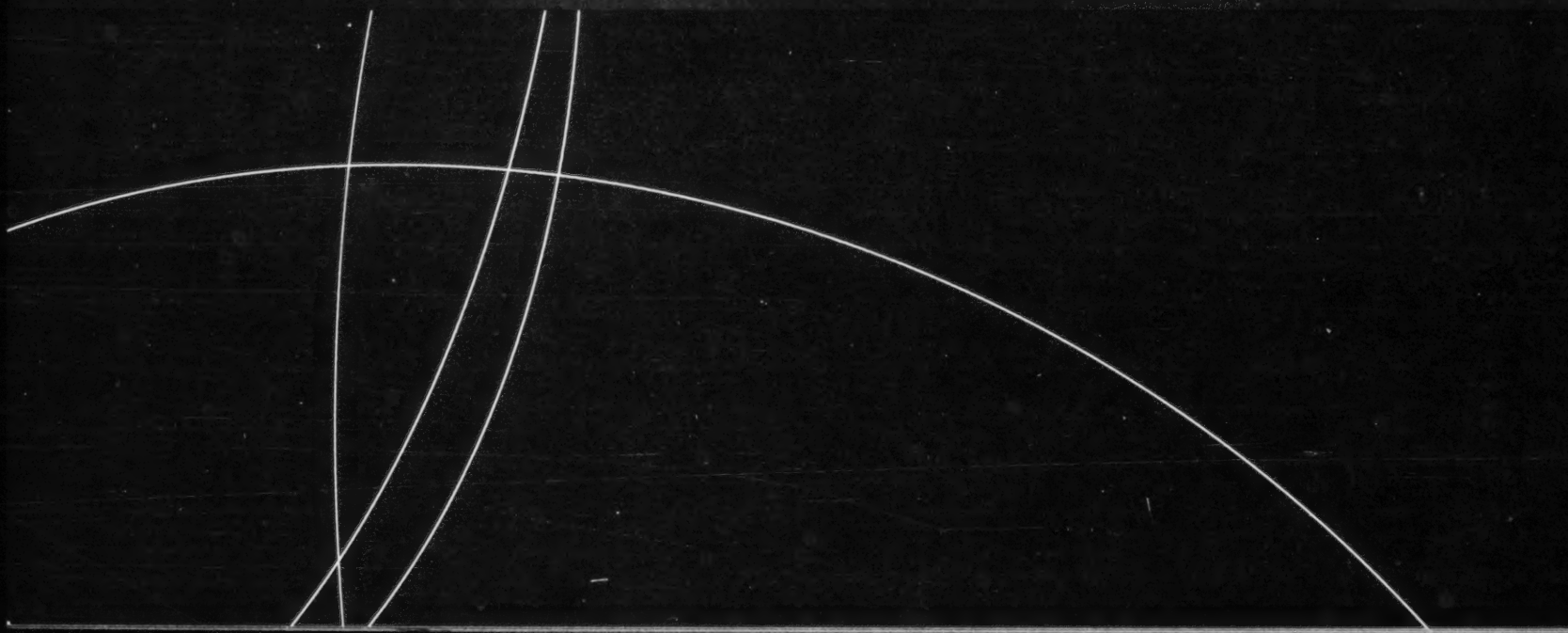


MINISTÈRE DE LA
JUSTICE
ÉQUITÉ
INTÉGRITÉ
RESPECT
CONFIANCE

Québec 

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009



Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par le Service du développement et des dossiers corporatifs, en collaboration avec toutes les directions du Ministère.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également le consulter sur le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : www.justice.gouv.qc.ca.

Photographie de la ministre :
Assemblée nationale du Québec;
photographe, Christian Chevalier.

Photographie du sous-ministre :
photographe, Alain Désilets.

Graphisme :
RM communication design.

Impression : Graphiscan.

ISBN 978-2-550-56779-0 (imprimé)

ISBN 978-2-550-56780-6 (PDF)

ISSN : 1708-6620 (imprimé)

ISSN : 1708-6639 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement
dans le but d'alléger le texte et désigne aussi
bien les femmes que les hommes.



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009

Contenu

Ministère de la Justice

pages XI à XVII et pages 1 à 76

Bureau des infractions et amendes

pages 77 à 113



Kathleen Weil

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère de la Justice, lequel relève de ma compétence depuis décembre 2008. En dernière partie de ce document est également présenté le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes.

L'ensemble du rapport a été produit dans le respect des principes de transparence et d'imputabilité, et dans le souci de démontrer le niveau d'atteinte des résultats. Il fournit une reddition de comptes du Ministère, en regard de son plan stratégique couvrant les années 2007 à 2010 et de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il témoigne également des réalisations concrètes du Ministère pour contribuer pas à pas à la vision qui anime ses choix, celle d'instaurer un système de justice plus proche des citoyens et qui gagne en accessibilité, en efficacité et en transparence.

Je tiens à souligner l'apport précieux des membres du personnel du Ministère, qui a permis l'atteinte des résultats présentés. Depuis mon arrivée au Ministère, j'ai pu constater la compétence et le dévouement dont ils font preuve pour prendre une part active à l'atteinte des objectifs ministériels.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

La ministre de la Justice
et Procureure générale,

Kathleen Weil

Québec, septembre 2009



Michel Bouchard

Madame Kathleen Weil
Ministre de la Justice
et Procureure générale
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec)

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009.

Ce rapport présente les résultats obtenus par le Ministère au regard des cibles fixées dans son plan stratégique, des engagements énoncés dans sa *Déclaration de services aux citoyens* et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles il est assujéti. Ces résultats ont fait l'objet d'une approbation par le conseil de direction du Ministère et d'une validation par sa Direction de la vérification interne, comme en attestent les déclarations aux pages XV et XVII.

La présente reddition de comptes inclut, en dernière partie du document, le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du Bureau des infractions et amendes. Celui-ci rend compte des résultats obtenus relativement à son plan d'action pour l'année 2008-2009 et à la *Convention de performance et d'imputabilité*.

Les réalisations présentées dans ce document ont été rendues possibles grâce au travail assidu des membres du personnel du Ministère, à leur engagement soutenu et à leur souci d'apporter une contribution significative au système de justice québécois.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général,

A handwritten signature in dark ink, reading 'Michel Bouchard'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'Michel' being more prominent.

Michel Bouchard, Ad. E.

Québec, septembre 2009

SIGLES ET ACRONYMES UTILISÉS DANS LE RAPPORT, INCLUANT CEUX UTILISÉS DANS LE RAPPORT DU BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

AMT	Agence métropolitaine de transport
BAVAC	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
BIA	Bureau des infractions et amendes
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC	Centre de communication avec la clientèle
CCQ	Commission de la construction du Québec
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CICVCFS	Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle
CJA	Conseil de la justice administrative
CPI	Convention de performance et d'imputabilité
CSJ	Commission des services juridiques
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DEC	Directeur de l'état civil
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DRC	Direction des registres et de la certification
ETC	Équivalent temps complet
FAMMO	Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre
FARC	Fonds d'aide aux recours collectifs
FAVAC	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR	Fonds des registres
ICPG	Infrastructure à clés publiques gouvernementale
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
k\$	Kilodollar (1 000 \$)
L.C.	Lois du Canada
L.R.Q.	Lois refondues du Québec
M\$	Mégadollar (1 000 000 \$)
MCCCF	Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MRNF	Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTQ	Ministère des Transports du Québec

ND	Non disponible
OPC	Office de la protection du consommateur
OPQ	Office des professions du Québec
PAP	Programme d'aide aux personnes
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
RAPSIM	Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
RIG	Rapport d'infraction général
RJQ	Recueil de jurisprudence du Québec
s. o.	Sans objet
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCM	Suivi des cours municipales
SIIJ	Système intégré d'information de justice
SLAPP	<i>Strategic lawsuits against public participation</i> (poursuites-bâillons)
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
SQ	Sûreté du Québec
TAQ	Tribunal administratif du Québec

**RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2008-2009**

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE



**RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2008-2009**

**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

La déclaration du sous-ministre et des membres de la direction.....	XV
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne.....	XVII
LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE.....	1
La mission, la vision et les valeurs.....	3
Le Ministère en bref.....	3
L'organisation administrative.....	3
LES RESSOURCES.....	5
Les ressources humaines.....	7
Le personnel du Ministère.....	7
La gestion des personnes.....	8
L'accès à l'égalité dans la fonction publique.....	10
Les ressources budgétaires.....	12
Les renseignements généraux concernant le budget de dépenses 2008-2009.....	12
Les dépenses.....	13
Les revenus.....	16
Les fonds spéciaux.....	18
Les ressources informationnelles.....	19
LES FAITS SAILLANTS.....	21
LES RÉSULTATS 2008-2009 AU REGARD DU <i>PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010</i>	25
Orientation 1	
Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice.....	31
Orientation 2	
Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice.....	37
Orientation 3	
Moderniser le cadre de gestion du Ministère.....	42
LES RÉSULTATS 2008-2009 AU REGARD DE LA <i>DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS</i>	51
LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES.....	59
L'accès à l'information.....	61
La protection des renseignements personnels.....	62
L'application de la politique relative à la langue française.....	62
L'égalité entre les femmes et les hommes.....	63
Le partage des produits de la criminalité.....	63
La destruction des armes à feu confisquées.....	64
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.....	65
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	67
Plan d'action de développement durable.....	69
Réalisations.....	69
ANNEXE.....	71
Les organismes relevant du ministre de la Justice.....	73

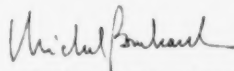
Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous la responsabilité du conseil de direction 2008-2009 du Ministère. Notre responsabilité porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et d'information tout au long de l'exercice financier.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus en 2008-2009 au regard du *Plan stratégique 2007-2010*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

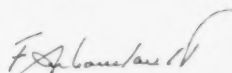
À notre avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

LES MEMBRES DU CONSEIL DE DIRECTION DU MINISTÈRE



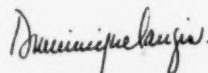
M^e Michel Bouchard, Ad. E.

Sous-ministre de la Justice et sous-procureur général



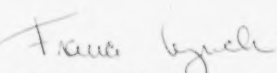
M. Fernand Archambault

Sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation



M^e Dominique Langis

Sous-ministre associée à la Direction générale des affaires juridiques et législatives



M^e France Lynch

Sous-ministre associée par intérim à la Direction générale des services de justice et des registres



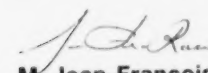
M^e Andrée Giguère

Directrice du Bureau du sous-ministre



M^e Renée Madore

Directrice de la Direction des orientations et politiques



M. Jean-François Racine

Directeur des communications

Québec, septembre 2009

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, à l'exclusion de l'annexe, du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, à l'exclusion de l'annexe, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

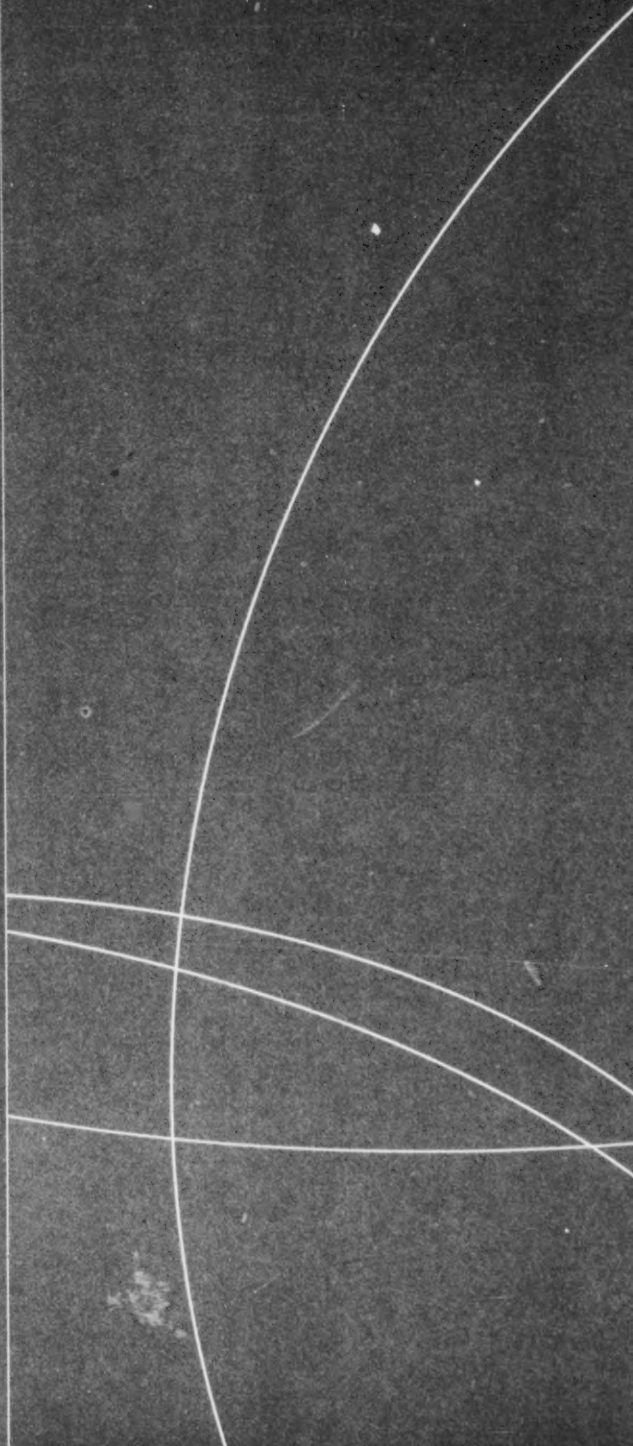
La directrice de la vérification interne,



Francine Asselin, CA

Québec, septembre 2009

**LA PRÉSENTATION
DU MINISTÈRE**



LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS

NOTRE MISSION

Le Ministère a pour mission d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

NOTRE VISION

Le Ministère vise l'instauration d'un système de justice plus proche des citoyens, plus accessible, efficace et transparent.

NOS VALEURS

Le Ministère fait siennes les valeurs de respect, de confiance, d'équité et d'intégrité.

Ces valeurs, promues par le Ministère, véhiculent la conception de la justice propre à la société québécoise et indiquent la meilleure façon d'en assurer l'application aussi bien que l'administration; elles doivent guider notre action. Elles sont ainsi destinées à orienter le personnel et les gestionnaires du Ministère dans leur pratique quotidienne.

LE MINISTÈRE EN BREF

Le Ministère :

- conseille le gouvernement et ses ministères sur la légalité de leurs actions et dans la rédaction des lois et des règlements;
- appuie le ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureur général en matière civile, par des représentations devant les tribunaux;
- assure le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- enregistre et conserve les documents d'État, les proclamations, les commissions sous le grand sceau dont il est le gardien et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- est responsable de la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes, du registre des commissaires à l'assermentation, du registre des lettres patentes foncières et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);

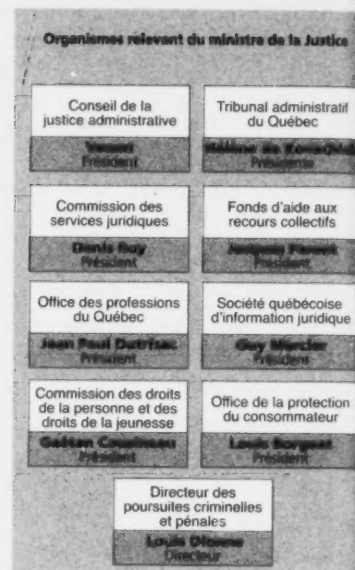
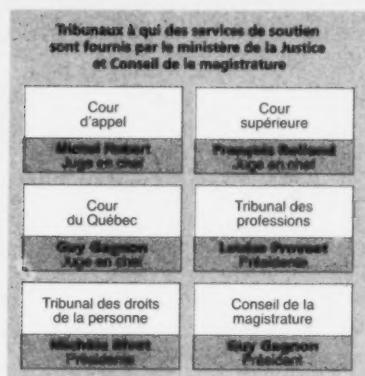
- assure le traitement des dossiers d'infractions relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et exécute les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende;
- conseille les autorités en matières criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes, notamment en regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales;
- conseille les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement quant aux modifications potentielles en matière criminelle;
- gère les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants.

Le Ministère s'assure également de l'harmonie de ses relations avec la magistrature et les partenaires de la justice, de même qu'avec les organismes relevant du ministre. Au 31 mars 2009, neuf organismes relevaient de l'autorité du ministre. Le mandat de chacun de ces organismes est brièvement décrit en annexe.

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Les principales modifications apportées à la structure administrative du Ministère en 2008-2009 sont :

- le départ du Directeur de l'état civil (DEC) vers Services Québec le 1^{er} avril 2008;
- la Direction générale des orientations et politiques (DGOP), créée en 2007-2008, a été modifiée pour la Direction des orientations et politiques (DOP) en 2008-2009, conservant toutefois le même mandat, soit de conseiller les autorités du Ministère sur les orientations à privilégier en matière de justice;
- la Direction générale des affaires juridiques et législatives (DGAJL) a revu son plan d'organisation administrative de façon significative. L'ensemble des directions d'affaires juridiques et des contentieux sont maintenant regroupées sous trois divisions, soit celle des Affaires économiques et territoriales, celle des Réseaux et Affaires gouvernementales et celle du Litige civil et fiscal.



LES RESSOURCES

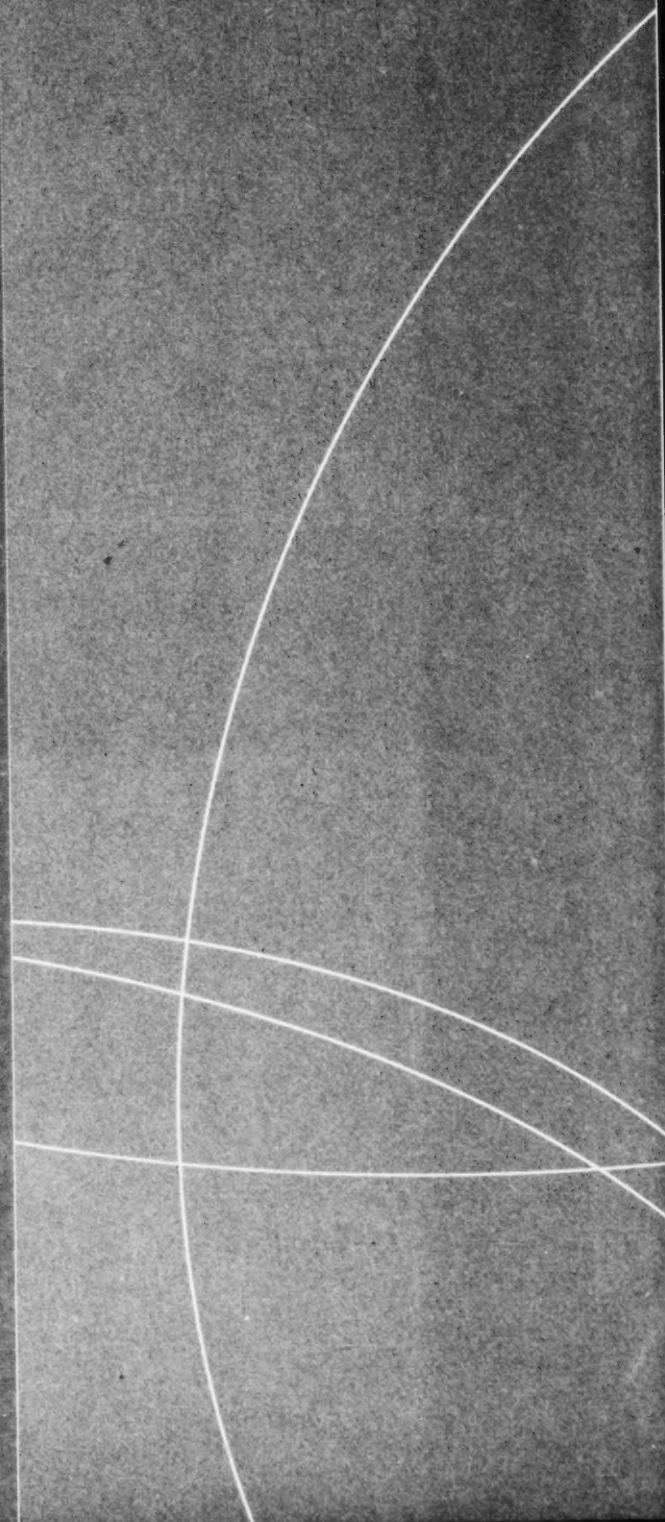


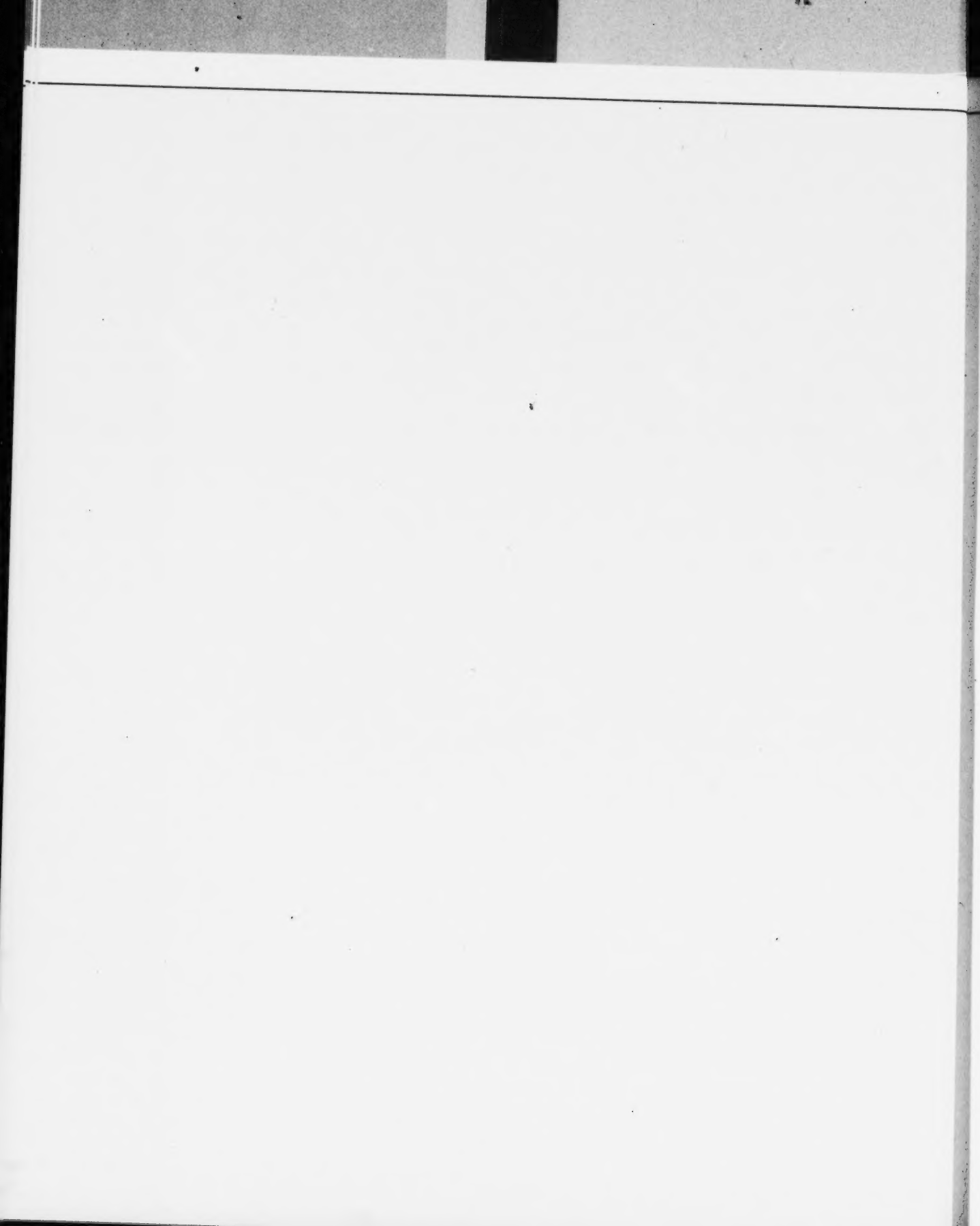
Directeur des
poursuites criminelles
et pénales
Louis Dionne
Directeur

Division
Affaires économiques
et territoriales
Solange Ferron
Directrice générale associée

Division
Litige civil et fiscal
Madeleine Aubé
Directrice générale associée

LES RESSOURCES





Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, budgétaires et informationnelles nécessaires à la réalisation de la mission et des orientations stratégiques du Ministère en 2008-2009. Elle présente d'abord une vue d'ensemble du personnel du Ministère et de l'environnement de travail dans lequel il évolue, puis le suivi des exigences gouvernementales en la matière. Elle présente ensuite les renseignements sur les ressources budgétaires et informationnelles.

LES RESSOURCES HUMAINES

LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

Les personnes en poste

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2009, le Ministère disposait d'un effectif total autorisé de 2 622 équivalents temps complet, soit 3 419 personnes dont 2 127 formaient l'effectif régulier et 1 292, l'effectif occasionnel. Le Ministère, présent sur l'ensemble du territoire québécois, voit 36,0 % de son effectif régulier et occasionnel travailler en dehors des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS ET OCCASIONNELS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI
(EN NOMBRE DE PERSONNES) AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008¹

Catégories d'emploi	2008-2009				2007-2008			
	Réguliers	Occasionnels	Total		Réguliers	Occasionnels	Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	Nombre	Nombre	%
Haute direction et cadre supérieur	140	0	140	4,1	150	0	150	4,2
Professionnel	603	135	738	21,6	590	124	714	19,9
Technicien	471	97	568	16,6	464	85	549	15,3
Personnel de soutien	912	1 054	1 966	57,5	1 089	1 079	2 168	60,3
Ouvrier	1	6	7	0,2	4	6	10	0,3
Total	2 127	1 292	3 419	100,0	2 297	1 294	3 591	100,0
% par rapport à l'effectif total	62,2	37,8			64,0	36,0		

1. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'exercice et excluent les juges.

En comparaison du 31 mars 2008, l'effectif total a connu une diminution de 172 personnes. Cette baisse est principalement due au transfert des activités du Directeur de l'état civil (DEC) à Services Québec.

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, budgétaires et informationnelles nécessaires à la réalisation de la mission et des orientations stratégiques du Ministère en 2008-2009. Elle présente d'abord une vue d'ensemble du personnel du Ministère et de l'environnement de travail dans lequel il évolue, puis le suivi des exigences gouvernementales en la matière. Elle présente ensuite les renseignements sur les ressources budgétaires et informationnelles.

LES RESSOURCES HUMAINES

LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

Les personnes en poste

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2009, le Ministère disposait d'un effectif total autorisé de 2 622 équivalents temps complet, soit 3 419 personnes dont 2 127 formaient l'effectif régulier et 1 292, l'effectif occasionnel. Le Ministère, présent sur l'ensemble du territoire québécois, voit 36,0 % de son effectif régulier et occasionnel travailler en dehors des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS ET OCCASIONNELS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (EN NOMBRE DE PERSONNES) AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008¹

Catégories d'emploi	2008-2009				2007-2008			
	Réguliers	Occasionnels	Total		Réguliers	Occasionnels	Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	Nombre	Nombre	%
Haute direction et cadre supérieur	140	0	140	4,1	150	0	150	4,2
Professionnel	603	135	738	21,6	590	124	714	19,9
Technicien	471	97	568	16,6	464	85	549	15,3
Personnel de soutien	912	1 054	1 966	57,5	1 089	1 079	2 168	60,3
Ouvrier	1	6	7	0,2	4	6	10	0,3
Total	2 127	1 292	3 419	100,0	2 297	1 294	3 591	100,0
% par rapport à l'effectif total	62,2	37,8			64,0	36,0		

¹ Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'exercice et excluent les juges.

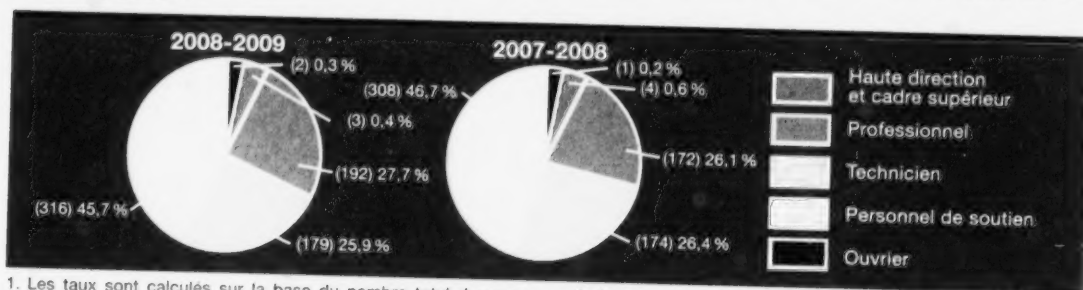
En comparaison du 31 mars 2008, l'effectif total a connu une diminution de 172 personnes. Cette baisse est principalement due au transfert des activités du Directeur de l'état civil (DEC) à Services Québec.

Les jeunes

Au 31 mars 2009, le Ministère employait 692 personnes âgées de moins de 35 ans, soit 255 à statut régulier et 437 à statut occasionnel. À cette date, le taux de représentativité des personnes ayant moins de 35 ans était de 20,2 % de l'effectif

total du Ministère, comparativement à 18,4 % au 31 mars 2008. Cette hausse confirme la volonté du Ministère de poursuivre ses efforts afin de contribuer à l'accroissement de la représentation des jeunes dans la fonction publique québécoise.

LES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI¹ AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008^{2,3}



1. Les taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels.
2. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'exercice.
3. Les nombres inscrits entre parenthèses représentent le nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels dans la catégorie d'emploi.

LA GESTION DES PERSONNES

Le Ministère a poursuivi ses efforts afin de pouvoir compter sur un personnel compétent, dévoué et performant, dans un climat de travail contribuant à soutenir l'accomplissement de sa mission et à rendre des services de qualité à sa clientèle.

Développement du personnel

Le développement et le maintien des compétences nécessaires pour offrir des services de qualité demeurent des réalités incontournables. À cet égard, en 2008-2009, le Ministère a investi 1,2 % de sa masse salariale pour assurer la formation de son personnel. Il dépasse ainsi la cible de 1 % prescrite par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-7.1).

Les employés ont eu accès à de la formation leur permettant de développer et de maintenir leurs compétences dans leur domaine spécifique de travail. Les gestionnaires, quant à eux, ont eu accès à des programmes de formation et à des outils de développement spécifiques destinés à accroître leurs compétences en gestion. Entre autres, un budget réservé a permis aux nouveaux gestionnaires de bénéficier d'un programme de plusieurs jours en formation à la gestion. D'ailleurs, le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère comporte un objectif qui vise justement à favoriser le développement des compétences en gestion de ses gestionnaires. (Voir l'objectif stratégique 3.1.2, p. 43.)

Le Ministère a poursuivi les investissements dans le développement des personnes agissant à titre de chefs d'équipe. Celles-ci sont en effet considérées comme des acteurs importants par leur rôle spécifique dans l'organisation du travail et dans la mobilisation de leurs équipes de travail. Outre la poursuite de l'offre d'une formation adaptée à leur rôle, une nouvelle activité de codéveloppement a été élaborée à leur intention.

Éthique au Ministère

Dans le prolongement des mesures instaurées par le gouvernement du Québec en matière d'éthique, le Ministère a continué de concrétiser sa volonté d'implanter une culture organisationnelle éthique basée sur ses valeurs organisationnelles.

Pour ce faire, deux projets pilotes de direction collégiale ont été mis sur pied, permettant à des équipes de gestion d'examiner des cas spécifiques dans leur unité à partir d'une grille éthique. Ces projets pilotes faisaient suite à une formation ministérielle destinée aux gestionnaires. Cette formation a d'ailleurs été offerte à nouveau au cours de la dernière année aux nouveaux gestionnaires et à ceux ne l'ayant pas encore suivie.

Une conférence midi sur le sujet a aussi été organisée aux palais de justice de Québec et de Montréal.

Gestion du changement

Plusieurs changements, dont certains d'envergure, ont été implantés au Ministère en 2008-2009. Afin d'en minimiser les effets sur les personnes, de l'accompagnement personnalisé en gestion du changement a été offert aux gestionnaires et aux équipes de travail concernées.

Santé des personnes au travail

Le Ministère a accentué ses actions destinées à favoriser la santé des personnes au travail. Outre le Programme d'aide aux personnes (PAP), accessible à tous les membres du personnel aux prises avec des difficultés personnelles ou professionnelles pouvant compromettre leur santé, et des ententes renouvelées avec des centres de conditionnement physique pour que les employés bénéficient d'un tarif ministériel, les actions suivantes ont été accomplies :

- la section PAP du site intranet a été complètement réaménagée afin d'offrir au personnel davantage d'information et de références sur la santé psychologique;
- des conférences midi sur des thèmes variés liés à la santé ont rejoint plus de 600 personnes de diverses régions du Québec;

- la Journée nationale des sports et de l'activité physique a été soulignée par une activité de promotion de la bonne condition physique;
- quatre bulletins sur des sujets d'intérêt touchant la santé psychologique et destinés à l'ensemble du personnel ont été diffusés dans l'intranet et dans le journal interne du Ministère;
- plus de 350 personnes ont participé à plusieurs ateliers portant sur des thèmes liés notamment à la communication avec la clientèle, aux relations interpersonnelles et à la gestion du stress;
- le répondant ministériel en matière de harcèlement psychologique, en plus d'offrir aux gestionnaires et au personnel des services, des conseils et du soutien, a tenu des ateliers de sensibilisation en matière de harcèlement psychologique, rejoignant ainsi plus de 250 personnes;
- dans le cadre d'une opération ministérielle, plusieurs centaines de personnes membres du personnel du Ministère ont pu se faire vacciner contre l'influenza.

Personnes handicapées

Le Ministère a profité de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour rendre publics les objectifs d'adaptation de son *Plan d'action 2008-2009 favorisant l'intégration des personnes handicapées*. De plus, en cours d'année, des entrevues avec une personne handicapée travaillant au sein du Ministère et avec son gestionnaire ont été diffusées dans le journal interne du Ministère.

Également, dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une période d'un an. Ce programme est géré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Le PDEIPH vise le développement des compétences des stagiaires afin qu'ils puissent s'intégrer et se maintenir en emploi dans la fonction publique à la suite de leur participation au programme. Les résultats obtenus au Ministère dans le cadre de ce programme se déclinent ainsi :

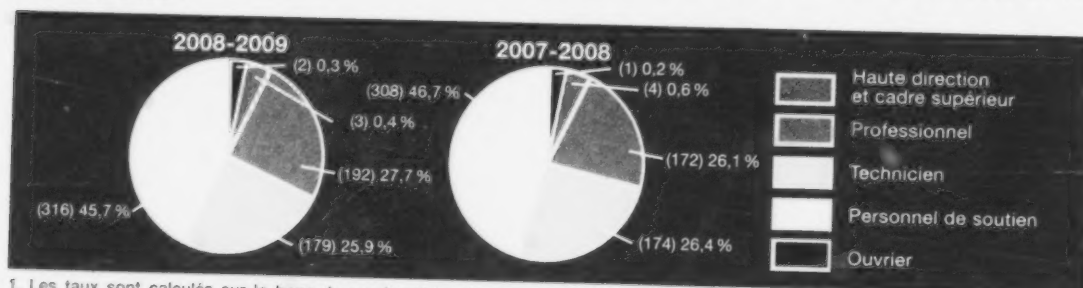
	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2008)	2
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2009)	6

Les jeunes

Au 31 mars 2009, le Ministère employait 692 personnes âgées de moins de 35 ans, soit 255 à statut régulier et 437 à statut occasionnel. À cette date, le taux de représentativité des personnes ayant moins de 35 ans était de 20,2 % de l'effectif

total du Ministère, comparativement à 18,4 % au 31 mars 2008. Cette hausse confirme la volonté du Ministère de poursuivre ses efforts afin de contribuer à l'accroissement de la représentation des jeunes dans la fonction publique québécoise.

LES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI¹ AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008^{2,3}



1. Les taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels.
2. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'exercice.
3. Les nombres inscrits entre parenthèses représentent le nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels dans la catégorie d'emploi.

LA GESTION DES PERSONNES

Le Ministère a poursuivi ses efforts afin de pouvoir compter sur un personnel compétent, dévoué et performant, dans un climat de travail contribuant à soutenir l'accomplissement de sa mission et à rendre des services de qualité à sa clientèle.

Développement du personnel

Le développement et le maintien des compétences nécessaires pour offrir des services de qualité demeurent des réalités incontournables. À cet égard, en 2008-2009, le Ministère a investi 1,2 % de sa masse salariale pour assurer la formation de son personnel. Il dépasse ainsi la cible de 1 % prescrite par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-7.1).

Les employés ont eu accès à de la formation leur permettant de développer et de maintenir leurs compétences dans leur domaine spécifique de travail. Les gestionnaires, quant à eux, ont eu accès à des programmes de formation et à des outils de développement spécifiques destinés à accroître leurs compétences en gestion. Entre autres, un budget réservé a permis aux nouveaux gestionnaires de bénéficier d'un programme de plusieurs jours en formation à la gestion. D'ailleurs, le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère comporte un objectif qui vise justement à favoriser le développement des compétences en gestion de ses gestionnaires. (Voir l'objectif stratégique 3.1.2, p. 43.)

Le Ministère a poursuivi les investissements dans le développement des personnes agissant à titre de chefs d'équipe. Celles-ci sont en effet considérées comme des acteurs importants par leur rôle spécifique dans l'organisation du travail et dans la mobilisation de leurs équipes de travail. Outre la poursuite de l'offre d'une formation adaptée à leur rôle, une nouvelle activité de codéveloppement a été élaborée à leur intention.

Éthique au Ministère

Dans le prolongement des mesures instaurées par le gouvernement du Québec en matière d'éthique, le Ministère a continué de concrétiser sa volonté d'implanter une culture organisationnelle éthique basée sur ses valeurs organisationnelles.

Pour ce faire, deux projets pilotes de direction collégiale ont été mis sur pied, permettant à des équipes de gestion d'examiner des cas spécifiques dans leur unité à partir d'une grille éthique. Ces projets pilotes faisaient suite à une formation ministérielle destinée aux gestionnaires. Cette formation a d'ailleurs été offerte à nouveau au cours de la dernière année aux nouveaux gestionnaires et à ceux ne l'ayant pas encore suivie.

Une conférence midi sur le sujet a aussi été organisée aux palais de justice de Québec et de Montréal.

Gestion du changement

Plusieurs changements, dont certains d'envergure, ont été implantés au Ministère en 2008-2009. Afin d'en minimiser les effets sur les personnes, de l'accompagnement personnalisé en gestion du changement a été offert aux gestionnaires et aux équipes de travail concernées.

Santé des personnes au travail

Le Ministère a accentué ses actions destinées à favoriser la santé des personnes au travail. Outre le Programme d'aide aux personnes (PAP), accessible à tous les membres du personnel aux prises avec des difficultés personnelles ou professionnelles pouvant compromettre leur santé, et des ententes renouvelées avec des centres de conditionnement physique pour que les employés bénéficient d'un tarif ministériel, les actions suivantes ont été accomplies :

- la section PAP du site intranet a été complètement réaménagée afin d'offrir au personnel davantage d'information et de références sur la santé psychologique;
- des conférences midi sur des thèmes variés liés à la santé ont rejoint plus de 600 personnes de diverses régions du Québec;

- la Journée nationale des sports et de l'activité physique a été soulignée par une activité de promotion de la bonne condition physique;
- quatre bulletins sur des sujets d'intérêt touchant la santé psychologique et destinés à l'ensemble du personnel ont été diffusés dans l'intranet et dans le journal interne du Ministère;
- plus de 350 personnes ont participé à plusieurs ateliers portant sur des thèmes liés notamment à la communication avec la clientèle, aux relations interpersonnelles et à la gestion du stress;
- le répondant ministériel en matière de harcèlement psychologique, en plus d'offrir aux gestionnaires et au personnel des services, des conseils et du soutien, a tenu des ateliers de sensibilisation en matière de harcèlement psychologique, rejoignant ainsi plus de 250 personnes;
- dans le cadre d'une opération ministérielle, plusieurs centaines de personnes membres du personnel du Ministère ont pu se faire vacciner contre l'influenza.

Personnes handicapées

Le Ministère a profité de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour rendre publics les objectifs d'adaptation de son *Plan d'action 2008-2009 favorisant l'intégration des personnes handicapées*. De plus, en cours d'année, des entrevues avec une personne handicapée travaillant au sein du Ministère et avec son gestionnaire ont été diffusées dans le journal interne du Ministère.

Également, dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une période d'un an. Ce programme est géré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Le PDEIPH vise le développement des compétences des stagiaires afin qu'ils puissent s'intégrer et se maintenir en emploi dans la fonction publique à la suite de leur participation au programme. Les résultats obtenus au Ministère dans le cadre de ce programme se déclinent ainsi :

	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2008)	2
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2009)	6

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes au sein de la fonction publique. Le Ministère participe activement à l'atteinte des objectifs de ces programmes. Les résultats ministériels concernant l'embauche et la représentativité de ces groupes cibles sont présentés dans les lignes qui suivent.

Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Taux d'embauche des groupes cibles

Pour l'exercice financier 2008-2009, les résultats atteints (23,1 %) par le Ministère relativement à l'embauche de membres de groupes cibles sont très près de la cible gouvernementale de 25 %. Une augmentation significative du taux d'embauche est remarquée chez le personnel stagiaire par rapport à l'an dernier, passant de 14,6 % à 27,0 %.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008

Statut d'emploi ¹	2008-2009							2007-2008						
	Embauche totale au Ministère	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ¹	Embauche totale au Ministère	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ¹
Régulier	110	21	1	2	2	26	23,6 %	81	15	5	1	2	23	28,4 %
Occasionnel	491	97	3	4	6	110	22,4 %	420	90	7	1	6	104	24,8 %
Stagiaire	37	8	1	1	0	10	27,0 %	41	5	1	0	0	6	14,6 %
Etudiant	77	16	2	0	1	19	24,7 %	96	20	4	1	2	27	28,1 %
TOTAL	715	142	7	7	9	165	23,1 %	638	130	17	3	10	160	25,8 %
Taux d'embauche par groupe cible ²		19,9 %	1,0 %	1,0 %	1,3 %	23,1 %			20,3 %	2,7 %	0,5 %	1,6 %	25,8 %	

1. Représentation par rapport au nombre total d'embauches dans le statut d'emploi.

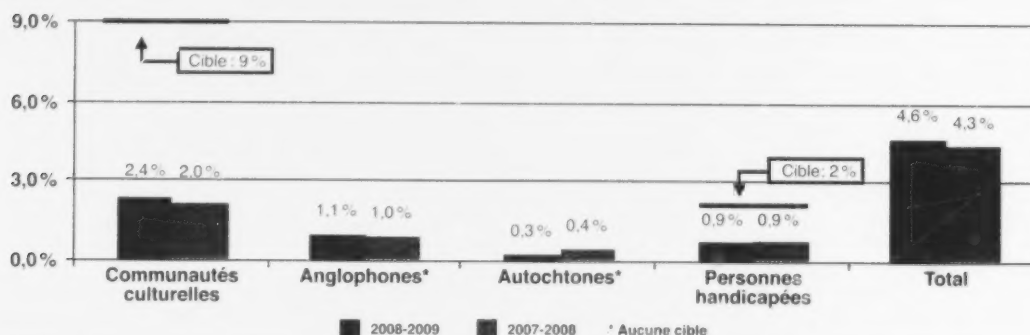
2. Représentation par rapport au nombre total d'embauches au Ministère.

Taux de représentativité des groupes cibles

Au sein de l'effectif régulier, les membres de communautés culturelles sont présents dans une proportion de 2,4 %, alors que la cible gouvernementale se situe à 9 %. Quant aux personnes handicapées, elles sont présentes dans une proportion de 0,9 %, alors que la cible gouvernementale est de 2 %.

Globalement, pour l'ensemble des membres des groupes cibles, le Ministère poursuit ses efforts en ce qui concerne l'embauche; il en résulte un taux de représentativité de 4,6 % au 31 mars 2009, comparativement à 4,3 % au 31 mars 2008.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PARMI LES EMPLOYÉS FORMANT L'EFFECTIF RÉGULIER¹ AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008²



1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes occupant des emplois réguliers.

2. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'année.

Les femmes

Taux d'embauche des femmes

Pour l'exercice financier 2008-2009, le gouvernement n'a fixé aucune cible précise d'embauche du personnel féminin. Le taux d'embauche est sensiblement le même que l'an dernier, soit 76,7 %.

Par ailleurs, le Ministère a dépassé l'objectif gouvernemental de 50 % visant à pourvoir des postes d'encadrement par du personnel féminin. En effet, pour l'exercice financier 2008-2009, des femmes ont été nommées à cinq des neuf postes d'encadrement à pourvoir, ce qui représente un taux d'embauche de 55,6 %.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008

	2008-2009					2007-2008				
	Statut d'emploi					Statut d'emploi				
	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	82	388	50	26	546	60	338	60	25	483
Pourcentage ¹	74,5 %	79,2 %	65,8 %	72,2 %	76,7 %	74,1 %	80,5 %	62,5 %	60,9 %	75,7 %

1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes embauchées par statut d'emploi.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes au sein de la fonction publique. Le Ministère participe activement à l'atteinte des objectifs de ces programmes. Les résultats ministériels concernant l'embauche et la représentativité de ces groupes cibles sont présentés dans les lignes qui suivent.

Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Taux d'embauche des groupes cibles

Pour l'exercice financier 2008-2009, les résultats atteints (23,1 %) par le Ministère relativement à l'embauche de membres de groupes cibles sont très près de la cible gouvernementale de 25 %. Une augmentation significative du taux d'embauche est remarquée chez le personnel stagiaire par rapport à l'an dernier, passant de 14,6 % à 27,0 %.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008

Statut d'emploi	2008-2009							2007-2008						
	Embauche totale au Ministère	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ¹	Embauche totale au Ministère	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ¹
Régulier	110	21	1	2	2	26	23,6 %	81	15	5	1	2	23	28,4 %
Occasionnel	491	97	3	4	6	110	22,4 %	420	90	7	1	6	104	24,8 %
Stagiaire	37	8	1	1	0	10	27,0 %	41	5	1	0	0	6	14,6 %
Étudiant	77	16	2	0	1	19	24,7 %	96	20	4	1	2	27	28,1 %
TOTAL	715	142	7	7	9	165	23,1 %	638	130	17	3	10	160	25,8 %
Taux d'embauche par groupe cible ²		19,9 %	1,0 %	1,0 %	1,3 %	23,1 %			20,3 %	2,7 %	0,5 %	1,6 %	25,8 %	

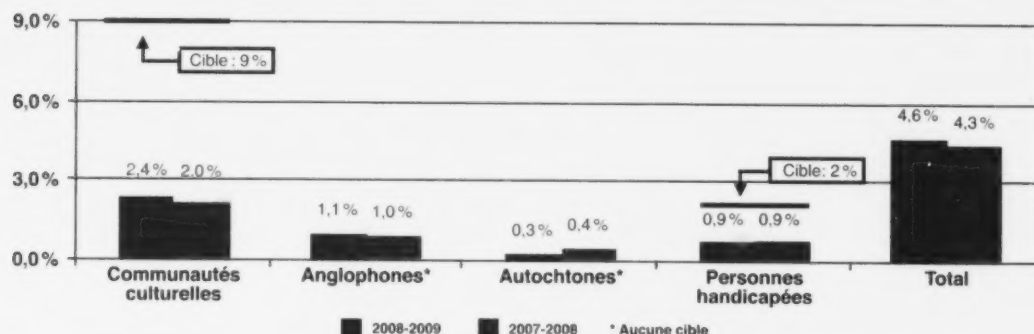
1. Représentation par rapport au nombre total d'embauches dans le statut d'emploi.
2. Représentation par rapport au nombre total d'embauches au Ministère.

Taux de représentativité des groupes cibles

Au sein de l'effectif régulier, les membres de communautés culturelles sont présents dans une proportion de 2,4 %, alors que la cible gouvernementale se situe à 9 %. Quant aux personnes handicapées, elles sont présentes dans une proportion de 0,9 %, alors que la cible gouvernementale est de 2 %.

Globalement, pour l'ensemble des membres des groupes cibles, le Ministère poursuit ses efforts en ce qui concerne l'embauche; il en résulte un taux de représentativité de 4,6 % au 31 mars 2009, comparativement à 4,3 % au 31 mars 2008.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PARMI LES EMPLOYÉS FORMANT L'EFFECTIF RÉGULIER¹ AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008²



1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes occupant des emplois réguliers.

2. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'année.

Les femmes

Taux d'embauche des femmes

Pour l'exercice financier 2008-2009, le gouvernement n'a fixé aucune cible précise d'embauche du personnel féminin. Le taux d'embauche est sensiblement le même que l'an dernier, soit 76,7 %.

Par ailleurs, le Ministère a dépassé l'objectif gouvernemental de 50 % visant à pourvoir des postes d'encadrement par du personnel féminin. En effet, pour l'exercice financier 2008-2009, des femmes ont été nommées à cinq des neuf postes d'encadrement à pourvoir, ce qui représente un taux d'embauche de 55,6 %.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008

	2008-2009					2007-2008				
	Statut d'emploi					Statut d'emploi				
	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	82	388	50	26	546	60	338	60	25	483
Pourcentage ¹	74,5 %	79,2 %	65,8 %	72,2 %	76,7 %	74,1 %	80,5 %	62,5 %	60,9 %	75,7 %

1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes embauchées par statut d'emploi.

Taux de représentativité des femmes

Au 31 mars 2009, le taux de représentativité des femmes parmi l'effectif régulier du Ministère se situait à 74,2 %, comparativement à 74,0 % au

31 mars 2008. Ainsi, le Ministère comptait 1 578 femmes parmi les 2 127 personnes formant son effectif régulier.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PARMI LES EMPLOYÉS FORMANT L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008¹

Catégories d'emploi	2008-2009		2007-2008	
	Nombre	% ²	Nombre	% ²
Haute direction et cadre supérieur	70	50,0	70	46,7
Professionnel	316	52,4	296	50,2
Technicien	356	77,2	351	75,6
Personnel de soutien	836	90,7	981	90,1
Ouvrier	0	0,0	1	25,0
Total	1 578	74,2	1 699	74,0

1. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'année.

2. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes occupant des emplois réguliers dans la catégorie d'emploi.

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE BUDGET DE DÉPENSES 2008-2009

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et de revenus provenant des entités comptables extrabudgétaires comme le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) et le Fonds des registres (FDR).

Sur le plan budgétaire, le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le volume II du *Budget de dépenses 2008-2009*, les six programmes suivants :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Aide aux justiciables
5. Organisme de protection relevant du ministre
6. Poursuites criminelles et pénales

Toutefois, le présent rapport donne de l'information seulement sur les activités liées aux quatre premiers programmes.

Le programme 1 concerne les dépenses visant à permettre aux tribunaux de diverses juridictions d'exercer le pouvoir judiciaire et les diverses fonctions juridictionnelles qui y sont rattachées, soit de rendre jugement ou de favoriser le règlement de litiges au moyen de la conciliation et de la gestion judiciaires. Il concerne aussi les dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature, au perfectionnement des juges et au soutien administratif nécessaire. Il concerne également les dépenses visant le comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement et pour évaluer la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats.

Le programme 2 regroupe les dépenses visant à assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits, et celles qui visent à fournir un soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire à toutes les activités gouvernementales.

Le programme 3 regroupe les dépenses visant à assurer la part du Ministère au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ) et du Conseil de la justice administrative.

Le programme 4 regroupe les dépenses visant à assurer une aide juridique, financière ou sociale aux personnes économiquement faibles et défavorisées ainsi qu'aux enfants et aux familles aux prises avec certains problèmes sociaux ayant un rapport avec la justice. Il comprend également les dépenses visant à assurer une compensation financière aux personnes ayant été blessées en accomplissant un acte de civisme ainsi qu'aux victimes d'actes criminels. L'assistance offerte se traduit par l'aide juridique, l'aide aux recours collectifs et l'aide au civisme de même que par l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Cependant, le présent rapport exclut les dépenses de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, organisme auquel le Ministère ne verse aucune contribution.

En ce qui a trait aux programmes 5 et 6, ils concernent respectivement l'Office de la protection du consommateur et le Directeur des poursuites criminelles et pénales. Ces organismes administrent leurs dépenses de façon autonome et le Ministère ne contribue d'aucune façon à leur financement. D'ailleurs, ces organismes sont tenus de présenter leur propre rapport annuel au

ministre en vue de leur dépôt à l'Assemblée nationale. Pour ces raisons, les résultats financiers présentés dans ce rapport excluent ces programmes.

Le budget de dépenses initialement alloué au Ministère au début de l'exercice 2008-2009 était de 584,7 M\$, alors que le budget révisé s'élève à 612,2 M\$. Ainsi, c'est de ce budget révisé, plus significatif, dont il sera question dans les pages qui suivent.

LES DÉPENSES

Le tableau suivant porte sur les différents programmes placés sous la responsabilité du Ministère. Pour chaque programme, il présente le budget de dépenses révisé ainsi que les dépenses réelles pour les exercices 2008-2009 et 2007-2008. L'écart de 10,5 M\$ observé entre le montant des dépenses totales de l'exercice 2008-2009 et celui des dépenses totales de l'exercice 2007-2008 s'explique principalement par l'augmentation des dépenses inscrites au programme 1 (Activité judiciaire) et inscrites dans la grande catégorie des dépenses en rémunération.

BUDGET ET DÉPENSES RÉELLES 2008-2009 ET 2007-2008 – VENTILATION PAR PROGRAMME

Programmes	2008-2009		2007-2008	Écart (Dépenses réelles)
	Budget de dépenses révisé ¹	Dépenses réelles ²	Dépenses réelles ³	
	(000 \$)			
1. Activité judiciaire	99 645,9	99 344,1	90 040,0	9 304,1
2. Administration de la justice	284 480,4	280 050,4	283 050,0	(2 999,6)
3. Justice administrative	11 622,5	11 571,2	10 537,0 ⁴	1 034,2
4. Aide aux justiciables ⁵	216 440,1	216 440,1	213 257,0	3 183,1
Total	612 188,9	607 405,8	596 884,0	10 521,8

1. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, incluant ceux relatifs aux dépassements financés par des crédits permanents, mais exclut les redressements relatifs aux crédits périmés.

2. Il s'agit de données préliminaires.

3. Ces données proviennent des comptes publics 2007-2008.

4. Redressement afin d'inclure les données du Conseil de la justice administrative.

5. Ces données excluent celles de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Les écarts enregistrés dans les différents programmes sont attribuables aux éléments suivants :

- l'augmentation de 9,3 M\$ des dépenses réelles au programme 1 (Activité judiciaire) s'explique par l'augmentation des dépenses de rémunération des juges (9,8 M\$). Cette variable est plus précisément attribuable aux éléments suivants :
 - la mise en application des recommandations du Comité Johnson pour un montant de 2,2 M\$;
 - la surévaluation de la dépense 2006-2007 découlant des recommandations du Comité Cimon, ce qui a permis d'absorber une partie de la dépense en 2007-2008. Cette situation a eu pour effet de sous-évaluer la dépense 2007-2008 d'environ 7,6 M\$.
- la diminution des dépenses de 3 M\$ au programme 2 (Administration de la justice) découle principalement de l'effet combiné :
 - du versement, en 2007-2008, d'une subvention exceptionnelle non récurrente à l'année en cours de 5,0 M\$ à l'Office des professions du Québec pour la création du Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre (FAMMO);
 - d'une diminution des dépenses d'amortissement de 0,8 M\$;
 - de l'augmentation des dépenses en rémunération en raison de l'indexation et de la progression salariale des employés de l'État (2 M\$) ainsi que des contributions de l'employeur relatives à la rémunération des juges (0,6 M\$);
- l'augmentation des dépenses réelles de 1,0 M\$ au programme 3 (Justice administrative) est imputable à une hausse de 1 078,6 k\$ de la contribution du Ministère au Tribunal administratif du Québec (TAQ) et à une diminution des dépenses de 44,4 k\$ au Conseil de la justice administrative;
- la hausse des dépenses réelles au programme 4 (Aide aux justiciables) est principalement due à une augmentation des dépenses de transfert versées à la Commission des services juridiques (CSJ) de 2,3 M\$ pour le coût des mégaprocès. L'augmentation des dépenses résiduelles de 0,8 M\$ est le résultat d'une augmentation des indemnités versées dans le cadre de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et de la Loi visant à favoriser le civisme.

Le tableau suivant présente le budget de dépenses révisé pour l'exercice 2008-2009 ainsi que les dépenses réelles pour les exercices 2008-2009 et 2007-2008 par grandes catégories de dépenses.

BUDGET ET DÉPENSES RÉELLES 2008-2009 ET 2007-2008 – VENTILATION PAR GRANDES CATÉGORIES¹

Grandes catégories de dépenses	2008-2009		2007-2008	Écart (Dépenses réelles)
	Budget de dépenses révisé ²	Dépenses réelles ³	Dépenses réelles ⁴	
	(000 \$)			
Rémunération	221 093,6	221 000,9	208 611,0 ⁵	12 389,9
Fonctionnement	151 802,9	147 560,7	148 279,0 ⁵	(718,3)
Affectation à un fonds spécial	15 196,8	15 196,8	15 136,0	60,8
Transfert	218 595,6	218 595,1	219 379,0	(783,9)
Créances douteuses et autres	5 500,0	5 052,3	5 479,0	(426,7)
Total	612 188,9	607 405,8	596 884,0	10 521,8
	Budget	Investissements réels	Investissements réels	
Investissements ⁶	24 239,4	13 565,2	12 134,0	1 431,2

1. Les données de ce tableau concernent les programmes 1, 2, 3 et 4, excluant la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

2. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, incluant ceux relatifs aux dépassements financés par des crédits permanents, mais exclut les redressements relatifs aux crédits périmés.

3. Il s'agit de données préliminaires.

4. Ces données proviennent des comptes publics 2007-2008.

5. Redressement afin d'inclure les données du Conseil de la justice administrative.

6. Il s'agit d'immobilisations, de prêts, de placements et d'avances.

La principale variation enregistrée entre les dépenses réelles de l'exercice 2008-2009 et celles de l'exercice 2007-2008 consiste en l'augmentation de 12,4 M\$ des dépenses en rémunération, essentiellement attribuable aux facteurs suivants :

- l'augmentation de la rémunération des juges (2,2 M\$) à la suite de la mise en application des recommandations du Comité Johnson (2007-2010) ainsi que les contributions afférentes de l'employeur (0,1 M\$);
- la surévaluation de la dépense 2006-2007 découlant des recommandations du Comité Cimon (2004-2007), ce qui a permis d'absorber une partie de la dépense en 2007-2008, soit 8,1 M\$, incluant les contributions de l'employeur;
- l'indexation et la progression salariale des employés de l'État (2,0 M\$).

Au 31 mars 2009, le Ministère a enregistré une hausse de 1,4 M\$ des investissements par rapport à l'exercice 2007-2008; celle-ci est due principalement à l'effet combiné des éléments suivants :

- l'augmentation des coûts en immobilisations (2,2 M\$) du projet de développement du système intégré d'information de justice (SIJ), dont les travaux de l'étape 1 se sont poursuivis en 2008-2009. (Voir également dans ce rapport les résultats pour le volet *Les ressources informationnelles* en page 19, et concernant l'objectif 3.2.1 du plan stratégique en page 44.)
- la diminution de divers autres investissements en immobilisations (-0,5 M\$) et en prêts, placements et avances (-0,2 M\$).

LES REVENUS

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice. Il s'agit de revenus découlant :

- du traitement des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales;
- du traitement des infractions à certaines lois fédérales par le Bureau des infractions et amendes;
- de la vente de biens et de services; ces revenus proviennent surtout de deux sources, soit les frais judiciaires et les droits en matière civile, de même que les frais judiciaires en matières criminelle et pénale;
- de la réception du paiement des droits et des permis exigés au regard de la publicité légale des entreprises, de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux et du recouvrement de dépenses d'années antérieures;
- des transferts du gouvernement du Canada qui sont attribuables à deux ententes, soit l'entente relative à l'aide juridique et l'entente relative aux mesures québécoises de justice familiale.

Le tableau suivant présente la ventilation des divers revenus pour les exercices financiers 2008-2009 et 2007-2008. Au terme de l'exercice 2008-2009, le Ministère a comptabilisé au fonds consolidé du revenu une somme de 223,3 M\$, soit 31,9 % (54,0 M\$) de plus qu'en 2007-2008.

Cet accroissement des revenus est principalement dû à l'augmentation du volume de constats traités au Bureau des infractions et amendes au cours de l'exercice 2008-2009, augmentation découlant du traitement :

- des infractions au Code de la sécurité routière (24,4 M\$);
- des actes juridiques (15,6 M\$).

LES REVENUS DU MINISTÈRE 2008-2009 ET 2007-2008 - VENTILATION PAR CATÉGORIES DE REVENU

Catégories de revenus	2008-2009 ¹ (000 \$)	2007-2008 ² (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation (%)
Amendes et confiscations				
Code de la sécurité routière	70 478	46 098	24 380	52,9
Infractions au Code criminel	8 989	7 455	1 534	20,6
Infractions à diverses lois	16 706	16 757	(51)	(0,3)
Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	18 749	13 889	4 860	35
Autres amendes et confiscations	9	12	(3)	(25)
Sous-total	114 931	84 211	30 720	36,5
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	35 395	29 759	5 636	18,9
Actes juridiques	39 243	23 656	15 587	65,9
Autres	798	870	(72)	(8,3)
Sous-total	75 436	54 285	21 151	39
Autres revenus				
Publicité légale des entreprises	217	202	15	7,4
Surplus des fonds spéciaux et organismes	217	515	(298)	(57,9)
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	2 594	652	1 942	297,9
Autres	1	0	1	0
Sous-total	3 029	1 369	1 660	121,3
Transfert du gouvernement du Canada				
Sous-total	29 924	29 504	420	1,4
Total	223 320	169 369	53 951	31,9

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2007-2008.

LES FONDS SPÉCIAUX

Le tableau qui suit porte sur les revenus et les dépenses de deux fonds spéciaux relevant du « portefeuille justice ». Ces fonds financent presque en totalité leurs activités à l'aide des revenus qui leur sont propres, et ne reçoivent que peu ou pas d'aide financière du Ministère. Il s'agit :

- du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), qui subventionne notamment les organismes d'aide aux victimes d'actes criminels. Ce fonds est constitué principalement de l'ensemble des contributions de 10 \$ s'ajoutant au montant total d'amendes et de frais réclamés sur un constat d'infraction, des sommes recueillies par les juges à la suite de

l'application des dispositions du Code criminel prévoyant l'imposition d'une suramende compensatoire, ainsi que d'une partie des produits de la criminalité (voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales*);

- du Fonds des registres (FDR), qui est consacré au registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), au registre des lobbyistes, au service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG), au registre des commissaires à l'assermentation, de même qu'au registre des lettres patentes foncières.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES ET DES REVENUS DES FONDS SPÉCIAUX 2008-2009 ET 2007-2008

Fonds	Dépenses				Revenus			
	2008-2009 ¹ (000 \$)	2007-2008 ² (000 \$)	Variation		2008-2009 ¹ (000 \$)	2007-2008 ² (000 \$)	Variation	
			(000 \$)	%			(000 \$)	%
FAVAC	14 179,9	11 109,0	3 070,9	27,6	17 483,5	19 236,0	(1 752,5)	(9,1)
FDR	21 801,2	19 880,0	1 921,2	9,7	28 476,1	30 193,0	(1 716,9)	(5,7)
Total	35 981,1	30 989,0	4 992,1	16,1	45 959,6	49 429,0	3 469,4	(7,0)

1. Il s'agit de données préliminaires.

2. Ces données proviennent des comptes publics 2007-2008.

Globalement, en 2008-2009, les dépenses des fonds spéciaux ont augmenté de 16,1 % (5,0 M\$) par rapport à l'exercice 2007-2008. Cette variation est attribuable aux éléments présentés ci-dessous.

- Au FAVAC, la hausse des dépenses de 3 070,9 k\$ (27,6 %) s'explique par les principaux événements suivants :
 - Participation au financement de la campagne gouvernementale de sensibilisation sur la violence conjugale (450,5 k\$);
 - Campagne de promotion du réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (556,9 k\$);

- Hausse des dépenses de transfert ainsi réparties :

les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (1 284,7 k\$);

les autres organismes (3,0 k\$);

les projets spécifiques de recherche, de sensibilisation, d'information et de formation (737,9 k\$).

- Diverses autres dépenses (37,6 k\$).

- Au FDR, l'augmentation des dépenses de 1,9 M\$ est essentiellement liée à deux catégories de dépenses :
 - la rémunération (+ 0,4 M\$) : augmentations salariales, progression dans les corps d'emploi et variation de la banque de maladies/vacances;
 - les services professionnels et administratifs (+ 1,3 M\$) : la très grande partie de l'augmentation (+ 1,2 M\$) résulte des demandes d'amélioration, d'évolution et d'entretien des systèmes et des technologies de la Direction des registres et de la certification (DRC).

Les fonds spéciaux ont cumulé des revenus de 46,0 M\$ pendant l'exercice 2008-2009, soit une diminution de 7,0 % par rapport à l'exercice 2007-2008. Cette variation résulte de l'effet combiné des éléments qui suivent :

- Au FAVAC, les revenus avaient augmenté de façon importante en 2007-2008 (18,2 %) en raison d'un montant de 1 229,6 k\$ provenant de la perception de la suramende de 10 \$ en matière pénale en 2008-2009, mais comptabilisé en 2007-2008. Sans cette comptabilisation, la hausse en 2007-2008 aurait plutôt été de 10,6 %. Pour cette même raison, une diminution de 1 752,5 k\$ (9,1 %) est observée en 2008-2009, alors que nous aurions dû voir une augmentation de 706,7 k\$ (3,9 %).
- Au FDR, la diminution de 1,7 M\$ des revenus est attribuable à deux éléments :
 - la suppression de la contribution du Ministère au FDR pour le financement du registre des lobbyistes à compter de l'exercice 2008-2009 (le montant reçu par la DRC en 2007-2008 était de 0,8 M\$);
 - la diminution du volume d'inscriptions en 2008-2009 (essentiellement en matière automobile) au RDPRM, ce qui représente une baisse des revenus de près de 1,0 M\$.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'année 2008-2009 s'inscrit sous le signe de la continuité. En plus des activités récurrentes de maintien et de consolidation de ses actifs informationnels, le Ministère a poursuivi le développement de plusieurs systèmes informatiques nécessaires au soutien de l'ensemble des activités associées à sa mission. Mentionnons que le Ministère a amorcé, à l'automne 2008, une réflexion visant, d'une part, à assurer un meilleur alignement stratégique de ses investissements en ressources informationnelles et, d'autre part, un arrimage plus marqué au projet gouvernemental de modernisation de l'État.

Le Ministère accorde une importance primordiale à la sécurité de ses données sensibles et de ses systèmes informatiques. Ainsi, sur ce plan, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de rehausser le niveau de sécurité pour contrer les menaces d'intrusion et d'attaque de virus, notamment par la révision et le renforcement des mesures de sécurité sur les serveurs et les postes de travail.



LES FAITS SAILLANTS



Cette section fait état d'actions et de réalisations marquantes du Ministère en 2008-2009 et qui méritent d'être soulignées. Y sont également exposés des événements remarquables du domaine de la justice ayant eu lieu cette même année.

PROJETS DE LOI

LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES TRIBUNAUX JUDICIAIRES ET LA LOI SUR LES COURS MUNICIPALES CONCERNANT LA SÉCURITÉ DANS LES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

Ce projet de loi prohibe la possession, dans les immeubles occupés ou utilisés par la Cour d'appel, la Cour supérieure et la Cour du Québec, sauf par les personnes légalement autorisées, d'armes à feu au sens du Code criminel ou d'autres objets pouvant servir à porter atteinte à l'intégrité physique d'une personne, à la menacer ou à l'intimider. Il établit également l'obligation de se soumettre à des contrôles de sécurité pour avoir accès à l'immeuble et y circuler. Il énumère les contrôles qui peuvent être exercés pour assurer la sécurité de ces lieux et encadre leur exercice. Il dispense certaines personnes de l'application des contrôles de sécurité. Il confère aux municipalités responsables de l'administration d'une cour municipale la faculté d'établir de tels contrôles de sécurité dans leur cour municipale.

Le projet de loi n° 15 a été présenté à l'Assemblée nationale le 12 mars 2009. La mise en place de mesures de sécurité est envisagée prioritairement dans les palais de justice comportant des risques plus élevés et entraînera des coûts d'installation et de fonctionnement.

LOI SUR LE RECUEIL DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS DU QUÉBEC

Ce projet de loi institue le Recueil des lois et des règlements du Québec et prévoit qu'il fait l'objet d'une édition technologique à valeur officielle. Il attribue au ministre de la Justice le pouvoir de déterminer les lois et les règlements qui sont intégrés au recueil et il lui fait obligation de pourvoir de manière continue à la mise à jour du recueil. Il attribue également au ministre le pouvoir de procéder à une refonte générale du recueil ou à la refonte partielle de certains de ses textes.

Le projet de loi précise les pouvoirs que peut exercer le ministre lors d'une mise à jour ou d'une refonte. Il l'assujettit à l'obligation de faire annuellement rapport de ses activités devant l'Assemblée nationale.

De plus, il simplifie le processus d'édiction et d'entrée en vigueur des mises à jour. Il prévoit que la publication des mises à jour et des refontes comportera certains documents exposant la nature et la portée des opérations effectuées.

Enfin, le projet de loi reconnaît la valeur officielle à toute édition réalisée par l'Éditeur officiel du Québec à partir des documents que lui transmet le ministre de la Justice. À cet égard, la ministre de la Justice a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 18 le 17 mars 2009.

VALIDITÉ CONSTITUTIONNELLE DES RÈGLES APPLICABLES AU PUBLIC ET AUX MÉDIAS DANS LES PALAIS DE JUSTICE

Dans l'affaire *Société Radio-Canada et autres c. Procureur général du Québec et Procureur général du Canada et l'honorable François Rolland*, [2008] R.J.Q. 2303, le Procureur général du Québec a défendu avec succès la validité de divers règlements et directives destinés à maintenir l'ordre et la sérénité dans les palais de justice, notamment en encadrant certaines activités de journalistes et de caméramans. La validité de toutes les dispositions contestées sous l'angle de la liberté d'expression a été confirmée par la Cour d'appel le 10 octobre 2008. La permission d'en appeler devant la Cour suprême a été demandée.

ADOPTION D'INSTRUCTIONS PAR LE PROCUREUR GÉNÉRAL AFIN DE FAVORISER LA DESTRUCTION DES ARMES À FEU CONFISQUÉES EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DU CODE CRIMINEL

Le 22 septembre 2008, le Procureur général a donné des instructions afin de favoriser la destruction des armes à feu confisquées en application des dispositions du Code criminel, et ce, conformément à l'article 21 de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales. Cette loi autorise le Procureur général à faire détruire des biens confisqués au profit de l'État lorsqu'il l'estime requis dans l'intérêt public.

Cette mesure vise à favoriser la sécurité publique en diminuant la quantité d'armes à feu en circulation sur le territoire du Québec.

FACILITATION DE LA CONSULTATION DU REGISTRE DES LOBBYISTES

L'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers agit à titre de conservateur du registre des lobbyistes créé par la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme. Des améliorations importantes apportées à la consultation du registre des lobbyistes en 2008-2009 rendent le service plus convivial et accessible aux citoyens. En complément, des capsules multimédias ont été ajoutées au site Web du registre pour expliquer pas à pas la manière de le consulter efficacement. En outre, le site Web du registre a été doté d'une nouvelle facture visuelle et d'une structure de navigation plus conviviale.

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 1974.1 DU CODE CIVIL DU QUÉBEC

Le 1^{er} mai 2008, le ministre de la Justice et Procureur général a déposé à l'Assemblée nationale le *Rapport sur la mise en œuvre de l'article 1974.1 du Code civil du Québec*. Cet article permet à un locataire victime de violence de la part d'un conjoint ou d'un ancien conjoint, ou d'agression à caractère sexuel, même par un tiers, d'obtenir la résiliation de son bail si sa sécurité ou celle d'un enfant habitant avec lui est menacée.

Le rapport déposé conclut au maintien de l'article 1974.1 à la suite des constats suivants pour la période du 1^{er} avril 2006 au 31 décembre 2007, sur tout le territoire du Québec :

- 112 demandes d'attestation ont été traitées par les officiers désignés;
- 96 attestations ont été accordées et 11 ont été refusées;
- 5 demandes ont fait l'objet d'un désistement.

SEMAINE NATIONALE DE SENSIBILISATION AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

La tenue de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels, qui s'est déroulée du 13 au 19 avril 2008, a été l'occasion d'annoncer la tenue d'une importante campagne de promotion des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Cette campagne, d'une durée de trois semaines, a permis de rappeler le rôle joué par les centres d'aide auprès des victimes, de leurs proches et des témoins. Elle a permis également de mieux faire connaître la portée de leurs actions auprès de ces

personnes ainsi que la gamme de services qui leur sont offerts.

Plusieurs moyens de diffusion ont été mis de l'avant afin de rappeler aux victimes qu'elles peuvent compter sur le soutien et l'aide d'une organisation structurée, consacrée à elles. Il s'agit de la présentation, sur le site Internet des CAVAC, de courts extraits d'entrevues avec des intervenants qui travaillent auprès de certaines clientèles, de la diffusion de messages à la radio ainsi que de la distribution de documents d'information.

TENUE DE LA CÉRÉMONIE EN HOMMAGE AU CIVISME

Pour souligner le courage et la conduite exemplaires des citoyens qui ont porté assistance à des personnes dont la vie était en danger, le gouvernement du Québec a rendu hommage à 42 personnes à l'occasion d'une cérémonie présidée par le ministre de la Justice, qui a eu lieu le 3 novembre 2008 à l'Assemblée nationale. Ainsi, 17 personnes, à qui ont été décernées 9 médailles et 8 mentions, se sont distinguées lors d'événements survenus en 2005, et 25 autres, à qui ont été décernées 16 médailles et 9 mentions, se sont distinguées au cours de l'année 2006.

TENUE D'UNE PREMIÈRE CAMPAGNE DE COMMUNICATION INTÉGRÉE SUR LA MÉDIATION

Le Ministère a mené une campagne publicitaire qui, pour la première fois, intégrait la promotion des services de médiation familiale et de médiation aux petites créances. Cette campagne est venue soutenir l'orientation stratégique qui vise à faciliter l'accessibilité à la justice, notamment en ce qui concerne les modes alternatifs de règlement des conflits.

Le thème de la campagne, *Avec un médiateur à l'écoute, c'est plus facile de s'entendre*, suggère que la médiation permet une prise de contrôle personnelle du litige et qu'elle engendre bien souvent une résolution satisfaisante pour les deux parties.

La campagne a débuté le 19 janvier 2009 et s'est échelonnée sur six semaines de diffusion. Elle a aussi comporté un important volet Web. Des actions de relations publiques ont permis d'augmenter de façon substantielle la visibilité dans les médias, le point culminant ayant été atteint à l'occasion des *Rendez-vous avec la justice*.

**LES RÉSULTATS
2008-2009**



Le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère, déposé le 18 décembre 2007 à l'Assemblée nationale, constitue un outil privilégié de vision, de gestion et de mobilisation. Ce plan présente des orientations et des objectifs ambitieux qui contribueront de façon significative à l'évolution du système de justice, qui constitue l'une des assises de tout État démocratique.

Le *Plan stratégique 2007-2010* a été élaboré en donnant la priorité à la qualité des services aux citoyens, comme l'énonce la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01). De plus, il s'inscrit dans les grandes orientations gouvernementales à l'égard de la qualité et de l'accessibilité des services aux citoyens, sans oublier celles relatives à la modernisation de l'État.

Ce plan s'articule autour des trois enjeux stratégiques suivants :

- des citoyens en confiance envers le système de justice;
- un système de justice accessible;
- une organisation performante.

À ces enjeux stratégiques se greffent 3 orientations, 10 axes et 21 objectifs par lesquels le Ministère définit ses engagements à moyen terme envers la population. Ces objectifs présentent des cibles précises à atteindre d'ici le 31 mars 2010. Des indicateurs de mesure permettent d'ailleurs de constater l'atteinte de ces cibles.

Les résultats obtenus au cours de l'exercice 2008-2009 en fonction de ces orientations, axes et objectifs sont présentés dans cette section. Ils sont basés sur les données disponibles au 31 mars 2009 et traduisent la performance atteinte par le Ministère durant la deuxième année de la réalisation du plan. À cet égard, il faut souligner que la reddition de comptes porte sur les objectifs et les indicateurs pour lesquels des actions concrètes ont été réalisées en 2008-2009 en vue d'atteindre les cibles fixées.

Pour faciliter la compréhension des résultats obtenus, une brève mise en contexte est présentée pour chaque orientation et chaque axe.

Le tableau suivant présente une synthèse du *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère.

TABLEAU SYNTHÈSE



**Plan stratégique 2007.2010
du ministère de la Justice**

2007. 2010 PLAN STRATÉGIQUE

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS
1 Des citoyens en confiance envers le système de justice	1 Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice	1.1 Accès facile à de l'information vulgarisée	1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère
		1.2 Participation des citoyens au façonnement du système de justice	1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles
			1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes
		1.3 Degré de confiance	1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice
			1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels
			1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale
2 Un système de justice accessible	2 Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice	2.1 Modes alternatifs de règlement des conflits	2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille
		2.2 Accès et présence à la cour facilités	2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances
			2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances
		2.3 Clarté des lois et des règlements	2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat
			2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens
		2.4 Gouvernement en ligne	2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne
			2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet
3 Une organisation performante	3 Moderniser le cadre de gestion du Ministère	3.1 Maintien et développement de l'expertise	3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables
		3.2 Partenariats pour l'amélioration de l'efficience	3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion
			3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matière criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels
			3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle
			3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources
			3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice
		3.3 Mesure de la performance	3.3.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés
			3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère

2007. 2010

PLAN STRATÉGIQUE

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS
1 Des citoyens en confiance envers le système de justice	1 Informier et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice	1.1 Accès facile à de l'information vulgarisée	<p>1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère</p> <p>1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles</p> <p>1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes</p>
		1.2 Participation des citoyens au façonnement du système de justice	<p>1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice</p> <p>1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels</p>
		1.3 Degré de confiance	1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale
2 Un système de justice accessible	2 Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice	2.1 Modes alternatifs de règlement des conflits	<p>2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille</p> <p>2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances</p>
		2.2 Accès et présence à la cour facilités	<p>2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances</p> <p>2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat</p>
		2.3 Clarté des lois et des règlements	2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens
		2.4 Gouvernement en ligne	<p>2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne</p> <p>2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet</p>
3 Une organisation performante	3 Moderniser le cadre de gestion du Ministère	3.1 Maintien et développement de l'expertise	<p>3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables</p> <p>3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion</p>
		3.2 Partenariats pour l'amélioration de l'efficience	<p>3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelles et pénales favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels</p> <p>3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle</p> <p>3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources</p> <p>3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice</p>
		3.3 Mesure de la performance	<p>3.3.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés</p> <p>3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère</p>

INDICATEURS

CIBLES

<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés • Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés mis à jour sur Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 % • 100 %
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires • Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles cibles • Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles 	<ul style="list-style-type: none"> • 9 documents • 6 partenariats • 15 participations
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de capsules vidéo produites 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 capsules vidéo
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de consultations des citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 consultations
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 rencontres
<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation du sondage 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sondage en 2009-2010
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale 	<ul style="list-style-type: none"> • 11 400 couples
<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 %
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre d'un processus optimisé 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre d'un processus d'opération optimisé en 2009-2010
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de trousse d'aide différentes disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 trousse d'aide différentes
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative 	<ul style="list-style-type: none"> • 35 juristes
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de lois ou de règlements évalués par des groupes cibles quant à leur clarté 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 lois ou règlements
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de certificats demandés en ligne 	
<ul style="list-style-type: none"> • Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Registre disponible en 2009-2010
<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 %
<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leur compétence en gestion 	<ul style="list-style-type: none"> • 75 %
<ul style="list-style-type: none"> • État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré 	<ul style="list-style-type: none"> • Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site
<ul style="list-style-type: none"> • Entente conclue avec Services Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 entente
<ul style="list-style-type: none"> • Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 entente
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de rencontres des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 rencontres
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de sondages réalisés 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 sondages

ORIENTATION 1

INFORMER ET IMPLIQUER LES CITOYENS AFIN DE FAVORISER LEUR COMPRÉHENSION DU SYSTÈME DE JUSTICE

Le Ministère accorde une grande importance à la confiance des citoyens dans le système de justice; cette préoccupation est d'ailleurs inscrite dans sa mission et ses valeurs. À cet égard, les résultats d'un sondage réalisé durant l'été 2006 révèlent que 59 % des citoyens interrogés font confiance au système de justice.

Par la première orientation du plan, le Ministère prévoit renforcer sa relation avec les citoyens. Un tel renforcement est essentiel à l'amélioration de la confiance de la population à l'endroit du système de justice. Il implique que les citoyens aient accès à une information complète, objective,

pertinente et compréhensible. Ce renforcement nécessite également que des mesures soient mises en œuvre pour que cette information soit diffusée le mieux possible. Enfin, il implique que le Ministère donne davantage la possibilité aux citoyens de s'exprimer et d'être écoutés.

C'est en empruntant ces voies que le Ministère compte influencer positivement la perception qu'ont les citoyens du système de justice, et ainsi consolider le lien qui existe entre les citoyens et ce système.

AXE 1.1

Accès facile à de l'information vulgarisée

Les résultats du sondage révèlent que 64 % des répondants considèrent qu'ils connaissent peu, ou ne connaissent pas du tout, le système de justice; ils révèlent également que pour 83 % des répondants, les tribunaux seraient devenus des labyrinthes. L'amélioration de l'information

diffusée et de la manière dont les documents sont rédigés constituent les stratégies retenues par le Ministère pour améliorer la connaissance qu'ont les citoyens de leurs droits ainsi que leur compréhension du système de justice.

Objectif 1.1.1 :

Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés	30 %	Consultation des citoyens	Travaux d'adaptation en cours dans un dépliant

Au cours de l'exercice 2008-2009, l'essentiel des efforts aura été consacré à une évaluation très précise des besoins et des attentes des citoyens à l'égard des publications. En effet, avant d'aller de l'avant avec une démarche d'adaptation des dépliants et des brochures, il a été jugé nécessaire

de connaître de manière précise l'appréciation qu'ont les citoyens des publications actuelles, leurs attentes à cet égard et les sources d'information qu'ils privilégient compte tenu de l'importance grandissante du Web, notamment.

À cette fin, une étude a été menée avec l'aide d'une maison de sondage afin d'obtenir le point de vue de citoyens sur un échantillonnage représentatif des publications du Ministère. Une opération de collecte de commentaires auprès de citoyens rencontrés lors de salons et d'expositions a aussi été réalisée. Ces évaluations ont porté tant sur le contenu des documents que sur le contenant.

Un rapport sera soumis au conseil de direction du Ministère et tiendra compte d'un ensemble d'éléments : les résultats de ces analyses, les orientations gouvernementales en matière d'information et de développement d'Internet, l'existence de publications et d'outils de communication produits par des organismes partenaires, l'évolution des habitudes de lecture des gens, certains principes de simplification des communications, etc. Ce rapport proposera diverses hypothèses pour favoriser une meilleure compréhension par les citoyens de l'information mise à leur disposition.

Objectif 1.1.2 :

Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires	9 documents	3 documents	1 document

Le Ministère a préparé, dans le cadre des *Rendez-vous avec la justice*, un cahier spécial de 16 pages, tiré à 500 000 exemplaires, lequel a été diffusé dans les palais de justice du Québec ainsi que dans le *Journal de Québec* et le *Journal de Montréal* le 28 mars 2009. Lancé par le Ministère en association avec la communauté juridique (voir page 33 pour plus de détails), l'événement visait à rapprocher la justice de la population. Le cahier spécial aborde divers sujets dans une optique d'information et de vulgarisation de la justice au Québec.

Toujours en 2008-2009, le Ministère a réalisé un nouveau dépliant sur la portée de l'article 1974.1 du Code civil du Québec concernant la résiliation d'un bail résidentiel en raison de violence conjugale ou d'agression sexuelle. Cet article, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2006, permet au locataire victime de violence de la part d'un conjoint ou d'un ancien conjoint, ou d'agression à caractère sexuel, même par un tiers, d'obtenir la résiliation de son bail si sa sécurité ou celle d'un enfant qui habite avec lui est menacée.

Enfin, au cours de l'exercice 2008-2009, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) publiait dans son site Web la deuxième édition de son manuel d'accueil *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*. Traduit en anglais et en espagnol, ce document a pour but de faciliter aux nouveaux arrivants leur compréhension de la société québécoise. Pour la première fois, le ministère de la Justice y a collaboré en y intégrant une section sur le système de justice au Québec, dans laquelle il décrit notamment les tribunaux et les acteurs de ce système.

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles cibles	6 partenariats	5 partenariats	1 partenariat

Une entente a été conclue le 23 mai 2008 en vue d'implanter en territoire cri le 17^e centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Le personnel du CAVAC cri aura pour mandat d'offrir des services à une population d'environ 13 000 personnes réparties dans 9 collectivités. La mise en place d'un CAVAC en territoire cri répond à la volonté ferme du Ministère d'accroître les services à la population crie.

Cette initiative vise à offrir des services adaptés pouvant répondre aux besoins particuliers de ce milieu. Elle s'inscrit dans les orientations de certaines mesures prévues au *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*, lequel rappelle l'importance d'offrir des services adéquats aux victimes en milieu autochtone.

Au cours du même exercice, le Ministère a tenu des rencontres avec les représentants du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), l'un des organismes de défense des droits des itinérants. Des rencontres ont également eu lieu avec des représentants de la cour municipale de la Ville de Montréal, du ministère de la Sécurité publique et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour explorer les moyens d'éviter aux itinérants l'incarcération en cas de non-paiement d'amendes. Parmi les mesures retenues, citons la nomination à la cour municipale de la Ville de Montréal d'un procureur et d'un percepteur désignés aux fins d'un programme spécifique pour les personnes en situation d'itinérance.

Un comité interministériel a été institué en juin 2008 afin de dresser un plan d'action pour contrer les abus envers les aînés. Le Ministère participe aux travaux de ce comité qui relève du Secrétariat aux aînés.

La collaboration établie par le Ministère avec le MICC lors de la production du manuel d'accueil des nouveaux arrivants, mentionnée au point précédent, est un autre exemple de collaboration avec un partenaire travaillant auprès de clientèles cibles.

Enfin, les *Rendez-vous avec la justice* ont été menés en association avec de nombreux partenaires publics ou privés : la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), l'Office de la protection du consommateur, la Commission des services juridiques, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'Association de médiation familiale, le ministère du Revenu du Québec, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le Curateur public, la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), Éducaloi, les CAVAC, le Fonds d'aide aux recours collectifs, la Régie du logement et la Chambre des huissiers. Ces *Rendez-vous avec la justice*, qui se sont tenus dans tout le Québec du 30 mars au 5 avril 2009, ont été l'occasion d'établir de fructueux partenariats dont les résultats tangibles ont été notamment la tenue de nombreuses activités, certaines rejoignant des clientèles identifiées au plan stratégique.

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles	15 participations	Plus de 9 participations	7 participations

En 2008-2009, le Ministère a participé à deux éditions du salon *Visez droit* organisé par le Barreau de Montréal. La tenue au cours d'un même exercice de deux salons au lieu d'un seul découle du fait que la date du salon, habituellement en avril, a été devancée en 2009 de manière à ce que cette activité s'intègre aux nombreuses autres se tenant dans le cadre des *Rendez-vous avec la justice*. Inauguré le lundi 30 mars, il s'est déroulé jusqu'au jeudi 2 avril, de sorte qu'il chevauchait deux exercices budgétaires.

De plus, le Ministère a participé à six salons des générations qui se sont tenus à Sherbrooke, à Québec, à Rivière-du-Loup, à Saguenay, à Gatineau et à Montréal. Rappelons que ces salons ciblent un large public, en mettant toutefois un accent sur la clientèle de plus de 45 ans.

En tout, quelque 5 000 personnes auront été directement rejointes à l'occasion de l'une ou l'autre de ces activités et auront fait un arrêt au stand du Ministère, soit pour y recueillir de la documentation, soit pour obtenir une information ou bien pour échanger avec l'un de ses représentants sur une question concernant la justice au Québec.

Par ailleurs, la tenue à Québec, le 15 avril 2008, d'un symposium réunissant plus d'une centaine d'intervenants des CAVAC et d'organismes travaillant auprès des victimes d'actes criminels aura permis d'échanger avec quelques victimes sur les épreuves qu'elles ont dû affronter et d'approfondir la réflexion sur les mesures à apporter pour contrer ce phénomène. Cet événement, dont le thème était *Ensemble unissons nos forces, Vingt ans d'aide aux victimes*, visait également à souligner les vingt ans de la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Cette loi reconnaît des droits et obligations aux victimes, à leurs proches et aux témoins. Elle aura aussi permis la création du réseau des CAVAC sur l'ensemble du territoire québécois.

Ces données n'incluent pas les centaines de personnes qui ont été rejointes à l'occasion des *Rendez-vous avec la justice*. Les nombreuses activités tenues par les partenaires, seuls ou en collaboration avec le Ministère, autour du thème

La justice au service du citoyen, auront permis de mieux faire connaître les rouages du système judiciaire à des clientèles ciblées qu'il n'aurait peut-être pas été possible de rejoindre dans le cadre plus traditionnel des salons et expositions.

Quelques exemples des clientèles visées et des activités offertes dans des établissements privés ou publics :

• **Pour les jeunes :**

- conférence sur la Loi sur la protection de la jeunesse : *Pourquoi un tribunal en matière de protection de la jeunesse et comment se préparer à y comparaître?*
- présentation des métiers liés à la justice;
- visionnement du DVD *Pour ne pas se mettre JusticeAdos*;
- séance d'information : *Vers le pacifique – la médiation dans les cours d'école*;
- simulation d'un procès en matière de jeunesse : *Le taxage à l'école*.

• **Pour les aînés :**

- conférence sur les mandats en prévision de l'incapacité et les procédures, ainsi que sur le droit des personnes (testament, régimes de protection);
- conférence : *L'exploitation des aînés peut-elle être criminelle?*
- conférence sur la justice et les aînés : droits, recours et services.

• **Pour les personnes démunies :**

- présentation de l'aide juridique;
- kiosque d'information sur l'accès à la justice;
- conférence : *La justice pour qui et à quel coût?* (par la Commission des services juridiques et le Fonds d'aide aux recours collectifs);
- clinique juridique gratuite.

• Pour les autochtones :

- rencontre au sein de la communauté de Wemotaci – information sur le processus judiciaire en matière criminelle du début à la fin.

• Pour les communautés culturelles :

- le service d'interprète judiciaire : l'accès à la justice malgré les barrières linguistiques.

Objectif 1.1.3 :

Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de capsules vidéo produites	3 capsules vidéo	10 capsules vidéo mises en ligne	s. o.

En 2008-2009, dix capsules vidéo ont été mises en ligne sur le site Internet du Ministère.

Quatre d'entre elles visent à mieux faire connaître les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et les services qu'ils offrent. Elles présentent des témoignages d'intervenants qui y agissent auprès de diverses clientèles.

Par ailleurs, six autres capsules vidéo ont été préparées dans le cadre de la campagne de sensibilisation à la médiation comme mode alternatif de règlement des conflits. Elles présentent des témoignages d'avocats, de médiateurs et d'usagers qui contribuent à familiariser davantage les citoyens avec les services de médiation offerts au Québec en matière familiale et de petites créances.

AXE 1.2

Participation des citoyens au façonnement du système de justice

La consolidation du lien de confiance qui existe entre les citoyens et le système de justice se traduit également par des objectifs visant une meilleure participation de ces derniers au façonnement du système de justice, au moyen de consultations ou de rencontres favorisant la concertation entre les organismes.

De plus en plus, le Ministère constate la volonté des citoyens d'être consultés sur des sujets qui les touchent, notamment l'évolution du système de justice. En outre, un grand nombre d'organismes travaillent auprès des victimes d'actes criminels et de leurs proches, dont les besoins sont particuliers et diversifiés. Dans ce contexte, la table de concertation réunissant les organismes intervenant auprès des victimes, créée en avril 2007, devient un lieu privilégié où les organismes d'aide aux victimes d'actes criminels et les principaux représentants du Ministère peuvent discuter. Elle devient aussi un lieu favorisant la compréhension et l'évolution du système judiciaire.

Objectif 1.2.1 :**Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice**

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de consultations des citoyens	6 consultations	2 consultations	2 consultations

Au cours de la consultation publique sur les poursuites stratégiques contre la mobilisation publique – les poursuites-bâillons (SLAPP) – réalisée en 2007-2008, le ministre de la Justice Jacques Dupuis avait annoncé la possibilité de présenter un projet de loi sur cette question. Rappelons qu'une SLAPP, ou poursuite-bâillon, est une poursuite judiciaire contre des citoyens ou des organismes ayant pris part à un débat qui s'inscrit dans l'espace public et met en cause des enjeux collectifs. Elle vise à limiter l'étendue de leur liberté d'expression et à neutraliser leur action en recourant aux tribunaux afin de les intimider et de détourner leurs ressources et leurs moyens d'action.

Le 13 juin 2008, le ministre a présenté le projet de loi n° 99, la Loi modifiant le Code de procédure civile pour prévenir l'utilisation abusive des tribunaux et favoriser le respect de la liberté d'expression et la participation des citoyens aux débats publics. Des consultations particulières ont été tenues du 7 au 22 octobre 2008 par la Commission des institutions de l'Assemblée nationale. La commission a reçu 20 mémoires et a entendu 22 groupes ou personnes. Le principe du projet de loi a ensuite été adopté le 28 octobre. Ce projet n'a pas été adopté étant donné la dissolution de l'Assemblée nationale le 5 novembre 2008.

Au cours du même exercice, une consultation en regard du registre des lobbyistes a été réalisée dans le cadre de la commission parlementaire menée par la Commission des finances publiques (CFP). Cette consultation concernait le rapport du ministre de la Justice sur la mise en œuvre de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et du Code de déontologie des lobbyistes.

La CFP a reçu 20 mémoires, incluant celui du commissaire au lobbyisme et de la conservatrice du registre, et 46 documents de réflexion (consultation en ligne). En mai 2008, des consultations particulières se sont tenues et ont permis d'entendre une vingtaine d'intervenants provenant de plusieurs secteurs d'activités (commissaire au lobbyisme, conservatrice du registre des lobbyistes, spécialistes ou organisations travaillant en recherche ou en pratique dans le domaine du lobbyisme, associations professionnelles, patronales, commerciales, syndicales, municipales et à but non lucratif). Le Ministère est en attente des recommandations de la CFP et de la position du commissaire au lobbyisme en regard de la possibilité de lui confier la tenue du registre.

Objectif 1.2.2 :**Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels**

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	6 rencontres	4 rencontres	2 rencontres

Créée en avril 2007, la table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels réunit des représentants du Ministère et ceux d'organismes qui interviennent auprès des victimes d'actes criminels ou de leurs proches. La table est un lieu d'échange entre les représentants d'organismes d'aide aux personnes victimes d'actes criminels sur les programmes et les services offerts et sur leur développement. Elle vise à favoriser la continuité des services, la mise en place de mécanismes de concertation et de coordination sur le plan provincial ainsi que la réflexion dans le développement des services et dans la défense des droits des personnes victimes, notamment en regard de projets de loi, de politiques ou de programmes pouvant les affecter. Elle a également pour mandat de proposer

des mécanismes d'information et de consultation en regard des sommes disponibles pour l'aide aux personnes victimes d'actes criminels, de façon à répondre aux besoins des victimes. Enfin, les échanges qui ont lieu, lors des rencontres des membres de la table, permettent d'informer le ministre de la Justice des besoins et des réalités des victimes d'actes criminels et de leurs proches.

En 2008-2009, les membres de la table se sont rencontrés à quatre reprises. Lors de ces rencontres, les membres ont, entre autres, procédé à des travaux d'analyse des besoins des victimes d'actes criminels et des ressources disponibles. Ils ont également discuté du projet de programme d'aide financière. La fréquence des rencontres a été portée à quatre par année.

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES QUI FACILITENT L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE

Le Québec est un État de droit dont l'un des éléments fondamentaux est un système de justice accessible aux citoyens. Cependant, le sondage réalisé par le Ministère à l'été 2006 révèle que seuls 23 % des répondants estiment que les délais des tribunaux sont raisonnables et que seuls 20 % d'entre eux pensent que tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux. Visiblement, les délais et les coûts posent problème en ce qui concerne l'accès au système de justice; ce constat interpelle tous les acteurs du système.

Afin de faciliter l'accessibilité à la justice, le Ministère entend agir afin d'inciter les citoyens à tenter de régler les conflits autrement que par un procès, par exemple en ayant davantage recours à la médiation. Il entend également prendre les moyens nécessaires à l'optimisation du traitement des dossiers en matière de petites créances, et aider les personnes qui désirent se représenter elles-mêmes à la cour. De plus, le Ministère s'est donné comme objectif d'aider les citoyens à mieux comprendre les lois et les règlements. Enfin, il veut accroître l'utilisation des technologies de l'information et des communications pour améliorer l'accessibilité à certains de ses services.

AXE 2.1

Modes alternatifs de règlement des conflits

Le procès constitue un moyen de régler les conflits. À ce propos, le sondage révèle que pour faire valoir un droit au sein du système de justice, seulement 8 % des citoyens choisissent le procès.

Il existe également des modes de règlement autres que le procès, tels que la négociation et la médiation. Ces dernières offrent plusieurs avantages, notamment des délais plus courts et des coûts moindres que ceux des procès. De plus, ceux qui y ont recours ont le sentiment de mieux comprendre ce qui se passe et d'avoir un meilleur contrôle de la solution à leur problème.

Le Ministère offre des services de médiation dans deux domaines, soit le droit de la famille et les petites créances. En matière familiale, ces services portent sur la garde des enfants, les droits de visite et de sortie, la pension alimentaire et le partage des biens en cas de séparation ou de divorce, ou de dissolution ou d'annulation d'une union civile. Aux petites créances, ces services sont offerts dans l'ensemble des causes. Le Ministère entend agir afin d'inciter les citoyens à avoir recours à la médiation familiale et à la médiation en matière de petites créances.

Objectif 2.1.1 :**Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille**

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale	11 400 couples	11 142 couples au 31 décembre 2008	10 268 couples au 31 décembre 2007

Au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2008, 11 142 couples ont bénéficié de séances de médiation familiale payées par l'État.

En 2008-2009, le Ministère a mis de l'avant des activités visant à l'aider à déterminer les moyens d'atteindre sa cible. Ainsi, des couples qui ont utilisé la médiation familiale ont été consultés. Il en ressort que 82 % des usagers des services de médiation familiale sont parvenus à une entente et que 92 % des usagers de ces services conseilleraient à leur entourage d'y recourir s'ils se trouvaient dans la même situation. De plus, les activités d'implantation d'un projet pilote visant l'instauration de séances d'information sur la parentalité après la rupture se poursuivent. Ce projet pilote a pour but de mesurer la satisfaction des parents en ce qui a trait au contenu ainsi qu'au médium utilisé.

Le Ministère a également accentué ses efforts de communication. Il a mené une campagne radiophonique de sensibilisation du 17 mars au 13 avril 2008 et effectué du placement dans des magazines au cours de l'année. En janvier 2009, il a obtenu la collaboration du ministère du Revenu du Québec pour l'envoi d'un papillon aux créanciers et aux débiteurs alimentaires. Par la suite, entre janvier et mars 2009, il a mené une nouvelle campagne de sensibilisation d'envergure portant sur la médiation, dont la médiation familiale, et qui comprenait des messages radiophoniques et divers moyens sur le Web.

Objectif 2.1.2 :**Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances**

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances	8 %	5,5 %	Mise en place d'un projet pilote au palais de justice de Laval

En 2008-2009, le projet pilote au palais de justice de Laval s'est poursuivi. Ce projet s'est notamment donné comme objectif la promotion et l'utilisation optimale du service de médiation. Pour l'ensemble des districts judiciaires, 24 160 dossiers ont été ouverts à la Division des petites créances. De ce nombre, environ 13 584 ont fait l'objet d'une contestation, soit 56,2 %. Au cours de la même période, la médiation a été acceptée par les parties dans 1 024 cas, soit pour 7,5 % des dossiers contestés. Pour les 1 024 mandats confiés aux médiateurs, 752 séances de médiation ont été tenues, et ce, en raison d'un certain nombre

de désistements, d'absence ou de l'impossibilité de fixer une séance. Le taux d'utilisation des services de médiation est donc de 5,5 % (752/13 584) pour 2008-2009.

Il convient de rappeler que, dans le cadre de la promotion de la médiation (voir les résultats pour l'objectif stratégique 1.1.3 et les faits saillants), un volet était consacré à la médiation aux petites créances (radio, bandeaux sur Internet, capsules Web, etc.). Ces actions ont contribué à faire connaître ce mode de règlement des litiges et à encourager son utilisation.

AXE 2.2

Accès et présence à la cour facilités

Les citoyens accordent une grande importance aux délais qui sont nécessaires pour régler les litiges, et ces délais sont à la hausse. Aux petites créances, le traitement des dossiers et le processus qui le soutient peuvent d'emblée être reconnus comme des facteurs responsables d'allonger les délais. Le Ministère entend prendre les moyens nécessaires pour optimiser le traitement des dossiers en matière de petites créances.

En outre, le Ministère constate que les citoyens se présentent de plus en plus en cour sans avocat. Pourtant, selon le sondage réalisé par le Ministère, seuls 30 % des citoyens estiment qu'une personne peut facilement se représenter elle-même devant les tribunaux. À cet égard, le plan prévoit des mesures afin d'aider les personnes qui désirent se représenter elles-mêmes à la cour.

Objectif 2.2.1 :

Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Mise en œuvre d'un processus optimisé	Mise en œuvre d'un processus optimisé en 2009-2010	Poursuite du projet pilote au palais de justice de Laval	Mise en place d'un projet pilote au palais de justice de Laval

En 2007-2008, le Ministère et la Cour du Québec créaient un groupe de travail chargé :

- d'analyser le processus actuel de traitement des dossiers en matière de petites créances;
- de déterminer les pratiques jugées déficientes;
- de proposer les correctifs à apporter aux lacunes, dans une optique d'optimisation et d'uniformisation des processus;
- de proposer des solutions qui pourraient contribuer à simplifier le traitement des dossiers, et d'évaluer leurs incidences administratives et financières.

En 2008-2009, le groupe de travail a tenu quatre rencontres de suivi du projet pilote. En janvier 2009, une proposition de plan d'action a été transmise au réseau des palais de justice aux fins de consultation. Ce plan d'action porte sur certains processus d'affaires utilisés dans le cadre du projet pilote au palais de justice de Laval en vue d'optimiser le traitement en matière de petites créances.

Objectif 2.2.2 :**Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat**

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de trousse d'aide différentes disponibles	4 trousse d'aide différentes	Poursuite des travaux sur 2 trousse portant sur les petites créances	Travaux en cours sur 2 trousse portant sur les petites créances

En 2008-2009, les travaux en vue de concevoir deux trousse d'aide, permettant aux citoyens de concevoir et de préparer eux-mêmes en ligne les procédures de demande ou de défense aux petites créances, se sont poursuivis.

Des consultations ont également été effectuées auprès de deux groupes de citoyens, de membres du personnel du Ministère et de la magistrature. Un registre des améliorations souhaitées a été constitué et la réalisation de ces ajustements est amorcée. Les greffiers ont reçu une formation.

AXE 2.3**Clarté des lois et des règlements**

Les lois et les règlements sont des documents accessibles à toute personne. Le Ministère juge important que ces documents soient compréhensibles par les citoyens.

Cependant, la grande majorité des répondants du sondage (77 %) considèrent que les textes juridiques semblent difficiles à comprendre.

Le Ministère s'est donné comme objectif de faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens.

Objectif 2.3.1 :**Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens**

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative	35 juristes	Nouvelle cohorte de 46 juristes en formation	37 juristes

En 2003, le Ministère a mis en place un programme de perfectionnement en légistique d'une durée de deux ans, portant sur des thèmes juridiques fondamentaux pour les rédacteurs législatifs et sur la rédaction législative en tant que telle.

La troisième édition du programme a débuté le 30 septembre 2008. Elle se terminera en avril 2010. Au total, 46 juristes y sont inscrits. Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, 2 sessions ont été tenues (41 séances de 3 heures chacune).

AXE 2.4

Gouvernement en ligne

L'utilisation des technologies de l'information et des communications fait également partie des moyens retenus par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à certains de ses services. Il est notamment difficile, pour les citoyens qui ont besoin des services d'un commissaire à

l'assermentation, d'en trouver un, bien que le Québec en compte près de 45 000. Le Ministère a décidé de créer un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet.

Objectif 2.4.1 :

Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de certificats demandés en ligne	395 000 ¹	s. o.	L'application est disponible pour rodage depuis décembre 2007

1. Cette cible représente approximativement le nombre de certificats qui seront demandés en ligne d'ici le 31 mars 2010. Elle a été établie sur la base du nombre de demandes de certificats en ligne reçues au cours de 2007-2008, soit depuis décembre 2007.

Le Ministère n'a plus à rendre compte de cet objectif, le Directeur de l'état civil relevant de Services Québec depuis le 1^{er} avril 2008.

Objectif 2.4.2 :

Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet	Registre disponible en 2009-2010	Registre disponible	La phase 1 du projet de développement des services en ligne du registre des commissaires à l'assermentation est réalisée à 80 %

Les commissaires à l'assermentation exerçant au Québec sont nommés par le ministre de la Justice, conformément à la Loi sur les tribunaux judiciaires. Cette loi indique que le ministre tient un registre des commissaires à l'assermentation.

L'objectif de créer ce registre et d'offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet est atteint depuis le 26 août 2008.

Plusieurs services en ligne sont maintenant disponibles; ils permettent aux citoyens, en tout temps et gratuitement, de :

- trouver un commissaire à l'assermentation au moyen d'un outil de recherche par proximité;
- vérifier si un commissaire à l'assermentation était autorisé à faire prêter serment, à une date et dans un district judiciaire donnés.

Au 31 mars 2009, quelque 12 000 commissaires à l'assermentation, comprenant tant ceux nommés par le ministre de la Justice et répartis sur tout le territoire québécois que d'autres commissaires exerçant ailleurs au Canada ou dans le monde, avaient accepté que leurs coordonnées soient rendues disponibles sur le Web

pour répondre aux demandes d'assermentation des citoyens. L'outil de recherche pour les trouver fonctionne par proximité géographique et est facile à utiliser, la clé de recherche étant le code postal. Entre sa mise en ligne et la fin de l'exercice 2008-2009, le registre a été consulté en moyenne plus de 1 400 fois par mois.

De plus, une personne souhaitant devenir commissaire à l'assermentation ou renouveler sa commission dispose d'outils en ligne pour faire sa demande. Ainsi, en mars 2009, 67,2 % des demandes de commission ont été préparées en utilisant le formulaire Web et 94,1 % des renouvellements ont été faits en ligne (formulaire électronique et paiement).

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION DU MINISTÈRE

La dernière orientation du plan comporte plusieurs mesures visant à moderniser le cadre de gestion du Ministère dans une perspective de performance. En effet, il est essentiel que la capacité organisationnelle du Ministère lui permette de mieux répondre à l'attente de la population dans un contexte où il connaîtra une diminution de son personnel en raison de nombreux départs à la retraite.

C'est pourquoi, pour répondre aux exigences impératives de pertinence, d'efficacité et d'efficience auxquelles il est soumis, le Ministère entend assurer le transfert de l'expertise du personnel occupant des postes déterminés comme vulnérables, et renforcer certaines compétences en gestion. Il entend aussi travailler activement à l'établissement de partenariats et à la mise en commun de façons de faire. Enfin, le Ministère veut améliorer la mesure de sa performance en rendant disponibles des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés.

AXE 3.1

Maintien et développement de l'expertise

D'ici 2010, le Ministère connaîtra d'importants départs à la retraite dans plusieurs catégories d'emploi, particulièrement dans celle du personnel d'encadrement. Dans ce contexte, la pérennité des savoirs essentiels à la mission du Ministère fait l'objet d'une attention particulière : il est nécessaire d'assurer le transfert de l'expertise qui se trouve dans les postes déterminés comme vulnérables, particulièrement dans ceux où l'expertise est unique.

De plus, les nouveaux besoins découlant des changements observés dans l'environnement interne et externe soumettent les gestionnaires à de nouvelles exigences. Ce contexte les oblige à développer d'autres compétences, lesquelles deviennent essentielles pour faire face aux défis et enjeux à venir; il est donc important pour le Ministère de favoriser la participation des gestionnaires à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

Objectif 3.1.1 :

Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée	100 %	34,4 %	Détermination des postes vulnérables

En 2008-2009, le nombre de postes vulnérables devant faire l'objet d'un transfert d'expertise d'ici le 31 mars 2010 a été fixé, soit 96 postes pour l'ensemble du Ministère. L'expertise est considérée comme transférée pour un poste déterminé comme vulnérable lorsque la majorité des activités prévues au plan d'action pour le poste sont réalisées ou en voie de réalisation.

Au cours du même exercice, 55 plans d'action en matière de transfert d'expertise ont été élaborés et mis en œuvre. Au 31 mars 2009, la majorité des activités prévues au plan d'action de 33 des 96 postes déterminés comme vulnérables, soit 34,4 %, sont réalisées ou en voie de l'être.

L'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action doivent se poursuivre d'ici le 31 mars 2010 pour l'ensemble des postes déterminés comme vulnérables.

Objectif 3.1.2 :

Favoriser le développement des compétences en gestion

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion	75 %	58,6 %	86,0 %

Le Ministère s'est doté d'un profil de compétences clés en gestion pour guider le développement de ses gestionnaires. Ce profil s'ajoute au profil gouvernemental de compétences du personnel d'encadrement élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor. Il comporte une dimension fonctionnelle, qui concerne l'environnement et la gestion des opérations, de même qu'une dimension humaine, qui se rapporte à la gestion de soi et des personnes.

Concrètement, près de 60 % des gestionnaires du Ministère ont participé à une ou plusieurs activités visant le développement de leurs compétences en gestion en 2008-2009. En 2007-2008, 86,0 % des gestionnaires ont participé au forum annuel portant sur divers aspects de la gestion, soit

la planification stratégique, l'accessibilité des services aux citoyens, le transfert d'expertise et la gestion des personnes. De plus, 60,0 % des gestionnaires avaient aussi participé à au moins une autre activité visant le développement de leurs compétences en gestion au cours de cet exercice.

C'est donc dire que le pourcentage de gestionnaires ayant participé à une ou plusieurs activités visant le développement de leurs compétences en gestion en 2008-2009 rejoint celui enregistré en 2007-2008. En ce sens, la proportion de gestionnaires suivant des activités de développement de leurs compétences en gestion demeure donc stable.

AXE 3.2

Partenariats pour l'amélioration de l'efficience

Le développement et la conclusion de partenariats ainsi que la mise en commun des façons de faire occupent une place importante dans le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère. Ces partenariats peuvent prendre diverses formes.

La mission du ministère de la Justice et celle du ministère de la Sécurité publique (MSP) sont complémentaires sous certains aspects. Ces deux ministères doivent remplacer les systèmes qu'ils ont conçus pour soutenir l'administration de la justice, de concert avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). C'est dans ce contexte qu'ils se sont associés pour proposer le développement du système intégré d'information de justice (SIJ), dont la première étape concerne le volet criminel et pénal. Ce système permettra l'échange d'information entre les divers acteurs qui interagissent au sein du processus judiciaire. Ceux-ci pourront prendre des décisions mieux éclairées, ce qui permettra, entre autres, d'accroître la sécurité du public.

Dans sa recherche d'amélioration de l'efficience, le Ministère entend conclure des ententes de partenariat avec Services Québec, qui a pour mission de mettre en place un guichet unique, centralisant ainsi l'accès des citoyens aux services gouvernementaux. Le Ministère souhaite aussi conclure des ententes avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Ce centre vise à mieux intégrer les services de soutien administratif des ministères et organismes afin d'en améliorer la qualité tout en réduisant leurs coûts.

Enfin, le Ministère souhaite élargir la réflexion et la veille pour mieux être en mesure de proposer des règles de droit adaptées aux nouvelles réalités qui émergent dans l'environnement, entre autres le droit à la vie privée, l'importance de l'éthique pour une société, les changements que connaît la structure familiale, l'évolution des valeurs et la diversité ethnoculturelle. L'expertise de partenaires, tels que les universités, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires, pourrait aider à mieux connaître l'environnement actuel et les tendances.

Objectif 3.2.1 :

Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'information par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré	Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site	Révision des processus d'affaires détaillée terminée Révision de l'architecture en cours Mise en place de mécanismes de planification des activités, de révision des coûts du projet et de suivi budgétaire	Nomination des instances responsables de la réalisation de la première étape du projet

Le projet SIJJ permettra la production et l'échange électronique d'information sur support numérique en tout temps entre les acteurs de l'administration de la justice en matière civile, pénale et criminelle. La technologie se met ainsi au service de l'administration de la justice. De plus, l'intégration de l'information facilitera l'accès à une information fiable et à jour, en tout temps; elle permettra de prendre des décisions éclairées et de mettre de l'avant les actions adéquates plus rapidement.

Le projet SIJJ sera implanté par étapes; la première étape permettra de réaliser le volet criminel et pénal. Elle a démarré en novembre 2007 et a été autorisée par le gouvernement du Québec, pour un montant maximum de 64,8 M\$ réparti sur trois exercices financiers. La réalisation de cette étape repose sur un partenariat entre le Ministère, le MSP et le DPCP.

Pour la réalisation de cette étape, deux systèmes d'information de justice ont été acquis de la Colombie-Britannique: le système JUSTIN, pour répondre aux besoins des procureurs aux poursuites criminelles et pénales ainsi qu'à ceux de la magistrature et des officiers de justice; et le système CORNET, pour répondre aux besoins des services correctionnels en milieu ouvert et fermé ainsi qu'à ceux de la Commission québécoise des libérations conditionnelles. Ces systèmes seront adaptés et implantés dans les organisations que sont les tribunaux, les services correctionnels et le DPCP. Ces travaux s'effectueront en partenariat avec le CSPQ, qui agit à titre d'intégrateur de la solution et qui fournit l'hébergement, les infrastructures et l'expertise en matière de gestion de projet et d'architecture d'intégration.

Le déploiement des équipes de pilotage et de développement venant du Ministère, du MSP, du DPCP et du CSPQ s'est accéléré dès l'obtention de l'autorisation gouvernementale. En complémentarité aux travaux réalisés par les équipes internes, des travaux ont également été confiés à des firmes externes.

En 2008-2009, les ressources informatiques ont presque terminé la révision de l'architecture afin de bien cibler les divers sous-systèmes et les composants logiciels de JUSTIN et CORNET à adapter. En outre, parallèlement aux travaux de révision de l'architecture, plus d'une centaine d'ateliers ont été tenus avec les utilisateurs et certains travaux relatifs aux dossiers fonctionnels ont permis de préciser la nature des modifications à apporter aux systèmes acquis. Ces derniers ont reçu de nouvelles appellations, plus québécoises. Ainsi, le système JUSTIN est devenu officiellement JuLien (pour justice et lien) et le système CORNET a pour nom Sentinelle, qui caractérise le domaine d'affaires du secteur correctionnel.

Avec l'implantation de JuLien et de Sentinelle, une grande partie des activités opérationnelles effectuées actuellement seront informatisées. D'importantes modifications dans les processus de travail sont donc à prévoir. Pour s'y préparer, des journées d'information sur la gestion du changement ont été tenues à Québec et à Montréal en octobre 2008, afin de mettre à niveau les quelque 270 gestionnaires et agents de changements des trois réseaux du projet SIJJ. Ces rencontres ont permis de mieux comprendre les attentes et les besoins relativement aux changements qui s'amorcent.

Toujours au cours du même exercice, des mécanismes de planification des activités, de révision des coûts de projet et de suivi budgétaire ont été mis en place afin de s'assurer de la bonne réalisation de l'étape 1. Le minimum requis pour assurer le fonctionnement du bureau de projet est en place. Enfin, les environnements technologiques de référence ont été mis en place eu égard au choix des nouvelles versions des systèmes d'information de justice acquis de la Colombie-Britannique.

Objectif 3.2.2 :

Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Entente conclue avec Services Québec	1 entente	3 ententes	Le Ministère a collaboré au projet d'accueil du Directeur de l'état civil par Services Québec

Depuis le 1^{er} avril 2008, le Directeur de l'état civil relève de Services Québec. En plus de l'entente concernant l'accueil du Directeur de l'état civil par Services Québec, un partenariat pour interconnecter le centre de relation avec la clientèle de Services Québec et le centre de communication avec la clientèle (CCC) du Ministère a été conclu en 2008-2009. Cette interconnexion permet le transfert d'appels de deuxième ligne reçus par Services Québec mais destinés au Ministère. Sur une base annuelle, il y a en moyenne 17 000 demandes de renseignements qui concernent le Ministère. De ce nombre, 25 % nécessitent un transfert d'appel.

Par l'implantation d'un protocole de transfert, les citoyens pourront être redirigés directement vers les préposés du CCC du Ministère, et ce, sans avoir à composer un deuxième numéro de téléphone, ce qui améliore sensiblement l'offre de service.

Par ailleurs, afin d'offrir un soutien aux directions des palais de justice dans les municipalités où des conférences de presse de lancement des *Rendez-vous avec la justice* avaient été prévues, le Ministère a conclu une entente avec Services Québec puisque cette organisation compte, en région, du personnel de communication aguerri dans l'organisation de ce type d'activité. Ainsi, Services Québec a collaboré à l'organisation des conférences de presse de Rimouski, Saguenay, Trois-Rivières, Amos et Sherbrooke. À Québec, même si aucune conférence de presse n'a eu lieu, les services de la conseillère en communication de cette région ont été utilisés pour faire la promotion de l'événement auprès des organismes communautaires.

Objectif 3.2.3 :

Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec	1 entente	s. o.	2 ententes

Dès 2007-2008, le Ministère avait conclu deux ententes avec le Centre de services partagés du Québec concernant le transfert à cet organisme des activités du Ministère liées à la rémunération et aux avantages sociaux et des activités de

traduction du Ministère concernant des textes de nature juridique. Par ailleurs, le Ministère n'a conclu aucune entente avec le Centre de services partagés du Québec en 2008-2009.

Objectif 3.2.4 :

Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de rencontres des partenaires	6 rencontres ¹	7 nouvelles rencontres	2 rencontres

1. La cible requiert que le Ministère participe à six forums (rencontres), tels que comité, groupe de travail ou table de concertation, avec des partenaires différents, dont les travaux contribuent à l'évolution du droit et de la justice.

En 2008-2009, le Ministère a participé à de nombreuses rencontres avec des partenaires différents.

Il a participé à la table interministérielle sur l'itinérance, mise sur pied à l'initiative du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Cette table comprend, outre le ministère de la Justice, des représentants du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du ministère de la Sécurité publique et de la Société d'habitation du Québec. Elle a tenu quatre réunions pendant l'exercice 2008-2009, les 1^{er} avril 2008, 19 juin 2008, 12 septembre 2008 et 26 mars 2009. Elle prévoit déposer, d'ici la fin de l'année 2009, un projet de plan d'action pour prévenir et réduire l'itinérance.

De plus, en mai 2008, le Ministère a lancé le Projet pilote à la cour municipale de Montréal d'intervention multidisciplinaire pour les contrevenants souffrant de troubles mentaux. Dans le cadre de ce projet pilote d'une durée prévue de trois ans, un comité de suivi et d'évaluation a été mis sur pied et le Ministère assume le secrétariat. Par rapport aux autres projets analogues au Canada, le Québec a innové en conduisant ce projet pilote en même temps qu'une recherche universitaire portant sur tous les aspects du projet. La supervision et l'accompagnement permanent d'une chercheuse universitaire à ce projet conduiront à la réalisation d'une véritable évaluation de nature scientifique, ce qui permettra éventuellement d'étendre ce projet à d'autres tribunaux.

Au cours du même exercice, le Ministère a participé aux travaux du comité sur la pertinence de créer un tribunal de traitement de la toxicomanie à la Cour du Québec. Ce comité, mis sur pied le 22 janvier 2008 et dont la première

rencontre a eu lieu le 2 avril 2008, est composé de représentants de divers organismes et ministères, de la magistrature, de la poursuite provinciale et fédérale, de l'aide juridique et de la défense. Son mandat consiste à déterminer la pertinence de mettre en place un tribunal de la toxicomanie à la Cour du Québec. Le comité prévoit remettre son rapport au cours de l'année financière 2009-2010.

Dans le cadre des responsabilités qui échoient au ministre de la Justice, le Ministère a mis sur pied, en mai 2008, un groupe de travail interministériel chargé de rédiger un projet de politique de lutte contre l'homophobie. Plusieurs rencontres ont eu lieu au cours de l'exercice financier 2008-2009.

Par ailleurs, une première rencontre de la table d'échange et de partenariat en droit a eu lieu en février 2009. Cette rencontre aura permis de convenir de la pertinence de la mise sur pied de ce forum d'échange. Le mandat de la table vise à susciter et à accroître les échanges entre les facultés de droit et le Ministère sur l'évolution du droit et les enjeux que celle-ci pose sur le plan de la recherche; à favoriser la mise en commun de l'information sur les activités de recherche en vue de soutenir l'évolution du droit privé ou public québécois, notamment par un registre des recherches en cours ou récemment terminées; à encourager l'échange d'expertise entre les facultés et le Ministère; et à favoriser des initiatives visant à mettre les étudiants en droit en contact avec l'exercice des responsabilités du Ministère, et ce, au cours de leur formation.

En février 2009, le Ministère s'est joint au comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives destinées au réseau scolaire, dont le mandat comporte deux volets : favoriser l'harmonisation entre les documents et les programmes de différentes provenances, et faciliter l'accès des

écoles à ces documents. La participation du Ministère devrait lui permettre de partager son expertise afin de favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les jeunes.

Toujours en 2008-2009, le Ministère a entrepris la mise sur pied de la table d'échange avec l'Observatoire du droit à la justice. Cette table a pour objectif d'échanger avec les membres de l'Observatoire sur les enjeux liés à l'accès à la justice et de tenter de collaborer pour trouver des solutions.

En ce qui a trait aux rencontres amorcées en 2007-2008, le Ministère a poursuivi en 2008-2009 sa participation au Comité consultatif sur la justice en milieu cri. Ce comité a pour mandat de déterminer les besoins ainsi que de recommander les priorités et les stratégies à mettre en place en ce qui concerne l'amélioration des services et l'utilisation des montants versés. Composé de représentants des ministères de la Justice et de la Sécurité publique, du Secrétariat aux affaires autochtones, de l'Administration régionale crie et du Grand Conseil des Cris, il a été constitué à la suite de l'entente conclue, le 30 mai 2007, entre le Québec et le Grand Conseil des Cris concernant l'administration de la justice.

L'entente prévoit un certain nombre de mesures liées à l'administration de la justice et devant être mises en œuvre par les organismes cris. Or, la

participation du Ministère au sein du comité consultatif permet, en raison de l'expertise de ses représentants, de conseiller adéquatement les organismes cris en ce qui concerne les approches et les actions à privilégier pour favoriser la concrétisation des diverses mesures spécifiées dans l'entente.

Également, le Ministère a participé aux rencontres du Comité directeur sur l'efficacité et l'accès en matière de justice. Créé à l'automne 2003 à l'initiative des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice, ce comité regroupe les sous-ministres de la Justice de quelques provinces (le Québec, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique et l'Alberta) et de Justice Canada ainsi que des représentants de la magistrature (dont la Cour supérieure du Québec et la Cour du Québec) et des avocats qui pratiquent en défense. Son mandat consiste à déterminer des problématiques communes liées à l'efficacité du système de justice criminelle, et à recommander des solutions concrètes qui tiennent compte des préoccupations de l'ensemble des intervenants du système judiciaire.

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, le Comité a notamment travaillé à l'élaboration de propositions concernant les accusés non représentés ainsi que sur des propositions destinées à améliorer l'efficacité des procès par jury.

AXE 3.3

Mesure de la performance

Toute administration moderne doit se soumettre à la nécessaire reddition de comptes afin de s'assurer de l'amélioration continue de sa performance et ainsi de répondre à l'attente légitime de la population concernant l'utilisation des deniers publics. Malgré l'existence d'indicateurs

de gestion au Ministère, le fait qu'ils ne soient pas intégrés ne permet pas toujours de disposer d'information de qualité en temps opportun pour appuyer les autorités dans leur processus décisionnel.

Objectif 3.3.1 :

Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	1 ensemble d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	1 ensemble d'indicateurs de gestion révisés et intégrés

Le Ministère a procédé, en 2008-2009, à l'intégration et à la mise au point d'indicateurs de gestion en matière de ressources financières. En s'appuyant d'abord sur une analyse de pertinence et en s'assurant de la possibilité d'obtenir les différentes données, le Ministère a conçu et réalisé un ensemble d'information de gestion dans le domaine des ressources financières.

Cette information de gestion ministérielle contient notamment des indicateurs qui présentent la situation réelle ainsi qu'une projection des dépenses. Elle améliore indéniablement la qualité de l'information de gestion en matière de ressources financières au Ministère.

Objectif 3.3.2:

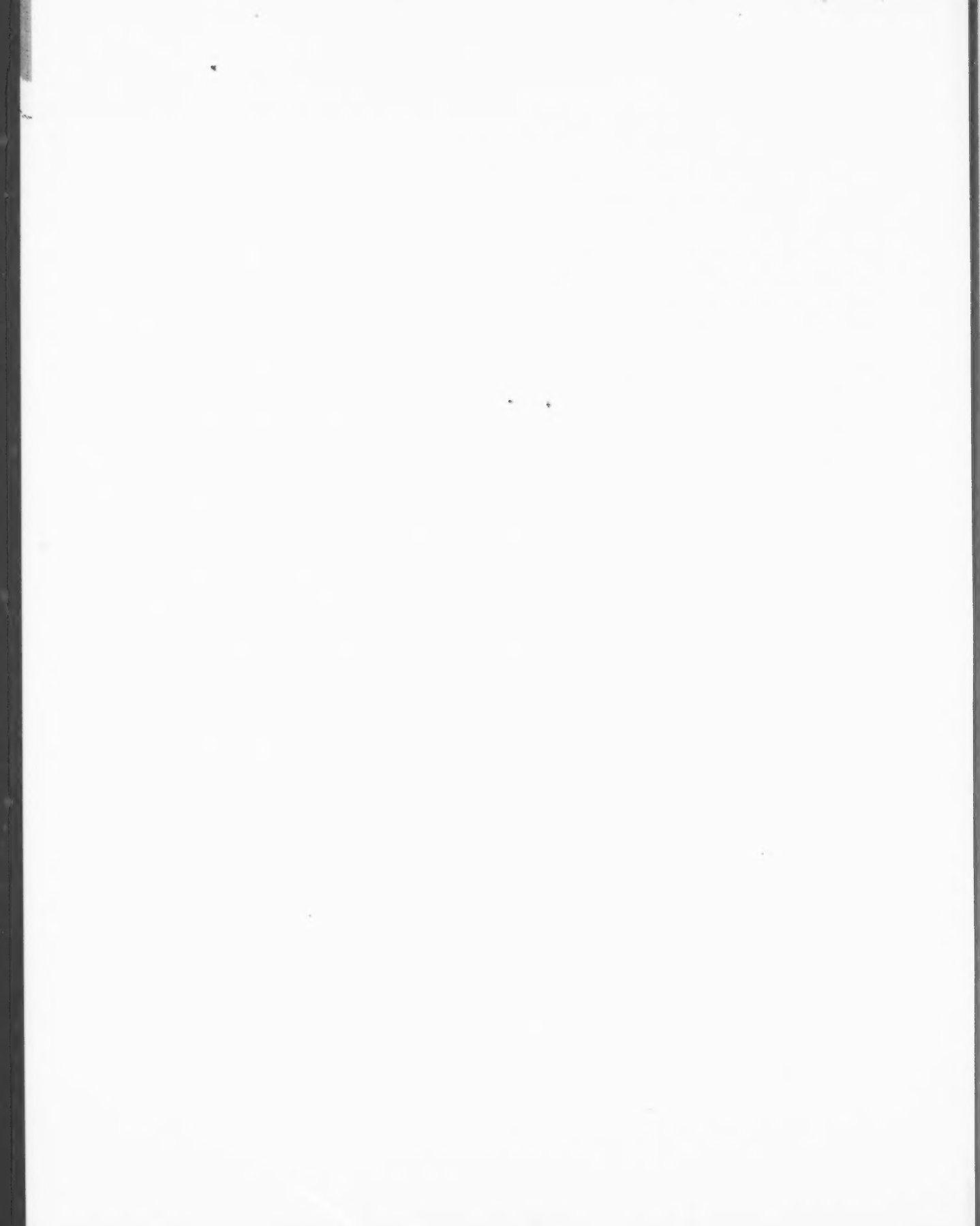
Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat	
		2008-2009	2007-2008
Nombre de sondages réalisés	3 sondages	2 sondages en cours de réalisation	s. o.

En 2008-2009, le Ministère a amorcé la réalisation de deux sondages de satisfaction auprès de la clientèle. Le premier sondage porte sur les services téléphoniques du centre de communication avec la clientèle (CCC) et le deuxième concerne les services téléphoniques du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Un même questionnaire est utilisé pour les deux sondages, soit une adaptation de l'outil québécois de mesure (OQM). Il s'agit d'un instrument standardisé permettant de mesurer la qualité perçue de la prestation de services et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services publics. Une base de sondage a également été constituée, base à partir de laquelle sera tiré l'échantillon des clientèles qui seront sondées.

L'administration du questionnaire a été confiée à l'Institut de la statistique du Québec, qui procédera par entrevues téléphoniques. Les sondages en cours de réalisation généreront des informations précieuses sur les préférences, les attentes et l'appréciation des clientèles sondées à l'égard de la qualité des services téléphoniques rendus par le CCC et le BIA.



**LES RÉSULTATS
2008-2009**

**AU REGARD DE LA
DÉCLARATION
DE SERVICES
AUX CITOYENS**

La *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère a été rendue publique en mai 2001. Elle contient les objectifs généraux poursuivis en matière d'accueil, de renseignement et d'accessibilité. Elle contient également des objectifs spécifiques en ce qui concerne certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

Il n'y a pas eu de consultation sur le niveau de satisfaction de la clientèle, ni de mesure de l'atteinte des objectifs généraux de la *Déclaration de services aux citoyens*. Le Ministère n'est donc pas à même de connaître le degré d'atteinte de ces objectifs. Les résultats présentés ci-dessous font état du degré d'atteinte des objectifs spécifiques inclus dans la *Déclaration de services aux citoyens* qui ont été mesurés.

Objectif :

Vous accueillir avec toute l'attention que vous méritez

Indicateur	Cible	Résultat		
		2008-2009	2007-2008	2006-2007
% de palais et de points de service répondant aux normes de signalisation	Vos déplacements seront facilités par une signalisation claire, précise, visible et bien située	Cible atteinte en 2006-2007	Cible atteinte en 2006-2007	100 %

Dès 2006-2007, le Ministère avait terminé les travaux visant l'amélioration de la signalisation dans les palais de justice et les points de service. Ainsi, au 31 mars 2007, l'objectif de 100 % était pleinement atteint.

De plus, une formation sur la courtoisie est offerte au personnel préposé à l'accueil. Au 31 mars 2009, 91,4 % du personnel concerné avait reçu

cette formation, proportion semblable à celle enregistrée en 2007-2008 (91,1 %). Considérant le délai nécessaire à la formation du personnel remplaçant ou nouvellement en fonction, un résultat supérieur à 90 % à toute date donnée s'avère une performance satisfaisante.

Objectif :
Vous renseigner adéquatement

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2008-2009	2007-2008	2006-2007
Demandes de renseignements					
Téléphone ¹	% des appels répondus à l'intérieur de la cible	80 % des appels sont répondus en moins de 20 secondes	49,7 %	39,9 %	70,0 %
Courriel ²	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	Délai maximal de 2 jours ouvrables	ND ³	ND ³	ND ³
Courrier	% de réponses à l'intérieur de la cible	Délai maximal de 30 jours	98,2 %	98,7 %	99,6 %

1. Cette cible a été établie en 2006-2007 pour le centre de communication avec la clientèle mis en place en 2005-2006.

2. Les délais de réponse aux courriels n'ont pas été colligés.

3. Ces données ne sont pas disponibles (ND).

Le Ministère offre à sa clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur ses différents services : le courrier, le courriel, l'accueil et le téléphone.

Depuis février 2006, le Ministère rend accessible un guichet unique de renseignements téléphoniques en matière de justice : le centre de communication avec la clientèle (CCC). Les citoyens peuvent ainsi formuler leurs demandes de renseignements généraux par l'intermédiaire d'un numéro sans frais.

Le 17 février 2009, le CCC a célébré son troisième anniversaire. En 3 ans, les préposés aux renseignements ont répondu à près de 657 000 demandes téléphoniques et à plus de 15 000 courriels.

Le CCC a connu, pour une troisième année d'affilée, une augmentation des demandes de renseignements, passant de 252 000 appels en 2007-2008 à 289 600 appels en 2008-2009, soit une croissance de 14,9 %. Cette augmentation du nombre d'appels fait suite à l'élargissement apporté au panier de services du CCC au cours de l'exercice 2007-2008 (voir le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du Ministère pour plus de détails). La performance du CCC est d'autant plus remarquable que, malgré l'augmentation du nombre d'appels enregistrée en 2008-2009, le nombre d'appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 20 secondes a augmenté de près de 10 %.

Objectif :
Vous offrir des services qui vous rendent justice si vous agissez à titre de juré

Indicateur		Cible	Résultat		
			2008-2009	2007-2008	2006-2007
Indemnités et allocations	% des jurés payés dans la semaine	100 % des indemnités et des allocations auxquelles les jurés ont droit sont versées chaque semaine	91,5 %	96,6 %	93,4 %

En 2008-2009, 91,5 % des indemnités et des allocations auxquelles les jurés ont droit en vertu de la réglementation en vigueur ont été versées chaque semaine. Dans le cas des 8,5 % des

indemnités et allocations qui n'ont pu être versées dans le délai souhaité, les versements ont été faits en cinq jours et moins au-delà du délai ciblé.

Objectif :

Vous offrir des services qui vous rendent justice si vous êtes une personne victime d'acte criminel

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2008-2009	2007-2008	2006-2007
Formulaire sur les conséquences du crime	% de formulaires transmis dans les 10 jours de la comparution	100 % des formulaires sont transmis aux victimes à l'intérieur des 10 jours de la comparution de l'accusé	89,7 %	96,9 %	96,0 %
Salle d'audience	% de palais ayant une salle d'attente	100 % des palais sont dotés d'une salle d'attente à l'intention des victimes	100 %	100 %	100 %
Témoignage des enfants	% de demandes répondues favorablement	100 % des enfants peuvent témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requièrent ou lorsque le juge y consent	100 %	100 %	100 %

Les résultats démontrent que le Ministère porte une attention particulière à la qualité des services offerts aux personnes victimes d'actes criminels. En effet, toutes les cibles sont atteintes à l'exception de celle concernant le pourcentage de formulaires transmis aux victimes dans les 10 jours suivant la comparution de l'accusé. Ainsi, près de 90 % des formulaires ont été transmis à l'intérieur des 10 jours de la comparution de l'accusé, et 5,5 % ont été envoyés en cinq jours et moins au-delà du délai ciblé.

Par ailleurs, afin d'offrir aux personnes victimes d'actes criminels des services qui leur rendent justice, le Ministère s'assure de l'application du programme CAVAC-Info. Ce programme permet aux victimes d'actes criminels :

- de connaître dans les meilleurs délais le nom et les coordonnées de la personne chargée de leur dossier devant le tribunal;
- d'être informées, pendant toute la durée de la procédure, des décisions les concernant;
- d'être informées, dès la remise en liberté de leur agresseur, des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci durant les procédures.

Pour ce faire, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) prévoit, dans les conventions d'aide financière conclues avec les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), l'obligation d'offrir ce service.

Objectif :
Vous offrir des services diligents

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2008-2009	2007-2008	2006-2007
Services de justice					
Mariage civil	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	100 % des entrevues offertes dans un délai maximal de 15 jours ¹	87,3 %	93,3 %	95,1 %
Petites créances	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	100 % des entrevues offertes dans un délai maximal de 15 jours ¹	80,1 %	89,4 %	91,2 %

1. La cible traduit le fait que l'on offre de fixer un rendez-vous qui aura lieu dans les 15 jours suivant la demande. Les personnes peuvent accepter la date ainsi fixée, ou demander expressément que le rendez-vous soit fixé à une date ultérieure.

En ce qui concerne l'objectif lié au mariage civil, 87,3 % des entrevues ont été offertes dans un délai de 15 jours. Cette performance s'explique par une augmentation importante des demandes d'entrevues en 2008-2009 par rapport à 2007-2008, soit de 26,2 %. Dans les faits, par rapport à 2007-2008, 18,1 % plus de demandes ont obtenu une offre de rendez-vous à l'intérieur de la cible en 2008-2009.

Le même phénomène est observé en matière de petites créances, où l'augmentation des demandes d'entrevues est de l'ordre de 23,6 %. Dans les faits, par rapport à 2007-2008, 10,7 % plus de personnes se sont prévaluées de l'assistance du greffier dans le cadre d'un rendez-vous concernant la rédaction de la procédure dans les 15 jours.

Objectif :
Mettre les nouvelles technologies à votre service

Indicateur	Cible	Résultat		
		2008-2009	2007-2008	2006-2007
Bureau des infractions et amendes (BIA)				
Maintien d'un service téléphonique sans frais	Si un constat d'infraction vous est remis ou si vous avez une amende à payer, vous avez accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais vous permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service.	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau

Durant l'exercice 2008-2009, les citoyens ont eu accès gratuitement à un service automatisé de paiement et de renseignements généraux 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Des préposés répondent aux demandes de renseignements téléphoniques durant les heures d'ouverture selon l'horaire affiché dans le site

Internet www.amendes.qc.ca, soit les lundis, mardis, jeudis et vendredis, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et les mercredis, de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

De plus, les citoyens peuvent en tout temps payer leur amende en ligne à www.amendes.qc.ca, en toute sécurité.

Objectif :
Mettre les nouvelles technologies à votre service

Indicateurs	Cibles	Résultats			
		2008-2009	2007-2008	2006-2007	
Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)					
Certification des documents	% des documents certifiés le jour même	100 % des documents certifiés au jour le jour	94,0 %	81,1 %	94,3 %
Modes d'accès des services	Maintien de la disponibilité des modes d'accès	Rendre accessibles les services du registre par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique, par le site Internet ou par transfert sécurisé	100 %	100 %	100 %
Accessibilité électronique du registre	Accessibilité électronique selon l'horaire	Rendre le registre accessible électroniquement, pour consultation, entre 8 h30 et 21 h en semaine, et entre 8 h30 et 17 h le samedi	99,5 %	98,8 %	99,4 %
Dépôt électronique des réquisitions	Possibilité en tout temps de dépôt électronique de réquisitions	Permettre le dépôt électronique de réquisitions d'inscription de droits 24 heures par jour, 7 jours par semaine	99,9 %	99,9 %	99,8 %

Les résultats obtenus permettent de conclure que, dans l'ensemble, les cibles visant à mettre les nouvelles technologies au service des clients du RDPRM ont été pratiquement atteintes.

En regard du délai de certification du RDPRM, les procédures mises en place ont permis de rétablir la situation et de revenir à des résultats comparables

à ceux des exercices antérieurs à 2007-2008. À noter qu'au cours de l'exercice 2008-2009, la presque totalité (99,4 %) des droits ont été publiés dans un délai de 30 heures ou moins après la présentation de la réquisition d'inscription.

Objectif :**Traiter vos plaintes avec diligence**

Indicateurs	Cibles	Résultats		
		2008-2009	2007-2008	2006-2007
% de retours d'appel dans les deux jours ouvrables	100 % des plaintes ont un retour d'appel dans les deux jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
% des réponses ou avis de report dans les 30 jours ouvrables	100 % des plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	100 %	98,6 %	100 %

Au cours de l'année 2008-2009, le bureau des plaintes du Ministère a reçu et traité 81 plaintes, dont 39 ont été reçues par téléphone. Dans tous les cas, le Ministère a respecté son engagement de traiter les plaintes avec diligence.

**LES EXIGENCES
LÉGISLATIVES ET
GOUVERNEMENTALES**



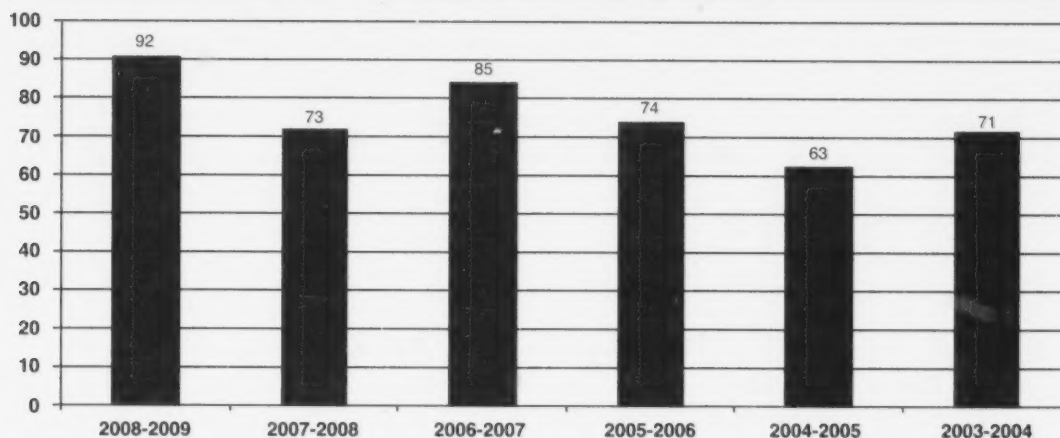
La présente section porte sur les résultats des activités du Ministère liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes. Le Ministère y fait état du traitement des demandes d'accès aux documents ainsi que des actions qu'il a accomplies relativement à la protection des renseignements personnels et à l'application de sa politique linguistique. S'y trouvent également les actions prises par le Ministère pour contribuer au *Plan d'action 2007-2010 en matière d'égalité entre les femmes et les hommes* ainsi que l'information relative au partage des produits de la criminalité et à la destruction des armes à feu confisquées. Enfin, le Ministère y présente les mesures prises pour assurer le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Ministère a reçu 92 demandes d'accès à des documents. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

Durant ce même exercice, 91 demandes d'accès (dont 1 demande qui avait été reçue en 2007-2008) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la loi. Deux autres demandes reçues au mois de mars 2009 obtiendront une réponse au début de l'exercice 2009-2010.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION



Le délai moyen de traitement des demandes d'accès en 2008-2009 est de 15,6 jours, comparativement à 10,2 jours en 2007-2008. Durant l'exercice 2008-2009, toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils, le délai maximal prévu par la loi. Soulignons que la loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans les 20 jours, et que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours. Au cours de l'exercice, 57,1 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours.

Les demandes reçues provenaient principalement des particuliers (47,8 %) et des journalistes (31,5 %). Par ailleurs, toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs. En 2008-2009, un seul dossier a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

BILAN CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR 2008-2009

Statut des dossiers	Nombre de dossiers	%
Dossiers reçus en 2008-2009	92	
Dossiers traités (reçus en 2008-2009)	90	
Dossiers traités (reçus en 2007-2008)	1	
Total des dossiers traités	91	
Nature des réponses fournies (dossiers traités)	Nombre de dossiers	%
Transmission intégrale des documents	30	33,0 %
Transmission partielle des documents	13	14,3 %
Refus de transmettre les documents	5	5,5 %
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47)	13	14,3 %
Documents inexistants	29	31,9 %
Autres motifs	1	1,1 %
Total des dossiers traités	91	100,0 %

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2008-2009, diverses activités relatives à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, entre autres :

- l'examen de la conformité de trois projets de sondage à la lumière des règles ministérielles de procédure sur les sondages réalisés par le Ministère ou par l'un de ses contractants;
- des interventions auprès du personnel chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels à l'intérieur du Ministère (rencontres, conseils, etc.).

LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE CONCERTATION

Le Ministère assure le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. Durant l'exercice 2008-2009, ses

membres se sont réunis à quatre reprises pour discuter de points d'intérêt commun et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

Par ailleurs, le Ministère a entrepris des travaux visant à mettre en application le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 par le Conseil des ministres, le Ministère s'est doté d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française.

La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par le conseil de direction du Ministère et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

Dans toutes les unités administratives, le personnel doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements pour s'assurer de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le ministère de la Justice est responsable, conjointement avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF), de l'action gouvernementale en matière de violence faite aux femmes. Il est responsable de six actions prévues au plan gouvernemental *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait – Plan d'action 2007-2010*.

Le premier engagement (action 49) prévoit qu'il faut continuer à mener des campagnes de sensibilisation et d'éducation sur la problématique de la violence faite aux femmes. Cet engagement a été réalisé par la poursuite, avec la phase V, de la campagne commencée en mars 2006 ainsi que par la réalisation des phases I et II d'une autre campagne de sensibilisation, cette fois en matière d'agression sexuelle.

- Le lancement de la phase V de la campagne de sensibilisation en matière de violence conjugale a eu lieu le 18 janvier 2009. La campagne publicitaire visait cette fois à sensibiliser les témoins de violence conjugale et à les inciter à contacter les services policiers.
- La première phase de la campagne sur les agressions sexuelles a eu lieu du 26 mars au 19 avril 2008. Elle portait sur la réalité objective des agressions sexuelles, à savoir ce qu'elles sont et qui en sont les principales victimes.
- La réalisation de la deuxième phase de cette campagne a débuté en janvier 2009 et le lancement a eu lieu le 23 mars 2009. Cette deuxième phase visait à sensibiliser la population aux formes les plus fréquentes d'agression sexuelle et au fait que sept agressions sexuelles sur dix se produisent dans une résidence privée.

Pour satisfaire un autre engagement (action 51), chacun des ministères partenaires de la mise en œuvre des engagements du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* a préparé un état de situation des mesures réalisées ou en cours de réalisation pour l'année 2008. Cet état de situation sera déposé au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CICVCFS) coprésidé par le Ministère et le MCCCF. Toujours dans la poursuite de la mise en œuvre du plan d'action, les deux coprésidentes du comité interministériel ont organisé une rencontre, le 20 janvier 2009, avec le comité-conseil en violence conjugale afin de recueillir les commentaires des organismes publics, parapublics et de recherche concernés par la problématique de la violence conjugale quant à l'atteinte des objectifs du *Plan d'action 2004-2009 en matière de violence conjugale*.

Le plan prévoit également l'élaboration et le lancement d'un plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle (action 54). Le 17 avril 2008, à la suite des travaux menés par le CICVCFS, le gouvernement dévoilait son nouveau *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*, à l'occasion de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels. Ce nouveau plan d'action présente les engagements des 10 ministères concernés par cette problématique de violence et il compte 100 engagements.

Finalement, le Ministère est responsable d'un engagement visant à offrir des services d'aide et de protection aux femmes migrantes (action 56). À cet effet, le Ministère a mis sur pied un comité sur la traite des femmes migrantes, lequel a mené des consultations auprès d'organismes ayant une connaissance du phénomène de la traite au Québec. Au cours de l'exercice 2008-2009, le comité a tenu une seule rencontre afin de prendre connaissance du projet de rapport déposé, d'en discuter et de proposer quelques modifications. La rédaction de ce rapport est presque terminée et celui-ci sera déposé au comité des sous-ministres en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle.

LE PARTAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Un décret établissant le partage du produit des biens confisqués en application du Code criminel et de certaines lois fédérales a été adopté en mars 1999. Les bénéficiaires des produits de la

criminalité sont : les ministères, organismes ou autres autorités qui participent aux opérations conduisant à la confiscation des biens; le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) et les organismes communautaires dont l'objet principal est la prévention de la criminalité; ainsi qu'Info-Crime Québec et Info-Crime inc.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.R.Q., chapitre D-9.1.1), c'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) qui administre,

pour le Procureur général, les biens saisis, bloqués ou confisqués. Quant à la responsabilité du partage, elle relève du ministre.

Ainsi, en juin 2008, il y a eu partage d'un montant net de 9 537 274 \$ provenant des biens confisqués entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008, ce qui porte le total partagé depuis 1999 à 65 397 156 \$. Le tableau suivant présente les montants octroyés en juin 2008 et le nom des bénéficiaires à qui ils ont été octroyés.

BÉNÉFICIAIRES ET MONTANTS OCTROYÉS PROVENANT DES BIENS CONFISQUÉS (EN DOLLARS)¹

Bénéficiaires	2008-2009	Depuis 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000	10 690 356
Organismes communautaires	1 250 000	10 690 356
Ministre des Finances	2 268 637	11 320 318
Sûreté du Québec	1 803 578	8 870 280
Service de police de la Ville de Montréal	1 278 439	11 053 975
Escouades régionales mixtes	740 829	7 355 735
Autres municipalités et corps policiers	795 791	4 921 962
Info-Crime Québec et Info-Crime inc.	150 000	494 174
Total	9 537 274	65 397 156

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2008.

LA DESTRUCTION DES ARMES À FEU CONFISQUÉES

Conformément aux *Instructions du Procureur général du Québec relativement à la disposition des armes à feu, fausses armes à feu, munitions et dispositifs prohibés confisqués en application des dispositions du Code criminel* du 22 septembre 2008, le contrôleur des armes à feu du Québec, une entité sous la responsabilité de la Sûreté du Québec, transmet au ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27, alinéa 2, de la Loi

sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales (L.R.Q., chapitre 52-2).

Les données qui suivent portent sur les armes à feu et autres objets visés qui ont été confisqués par les corps policiers du Québec et confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction, et ce, entre le 22 septembre 2008 et le 31 mars 2009.

ARMES À FEU ET AUTRES OBJETS VISÉS, CONFISQUÉS ET DÉTRUITS EN ACCORD AVEC LES INSTRUCTIONS DU PROCUREUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (ANNÉE FINANCIÈRE 2008-2009)

	Sans restriction	Prohibées	À autorisation restreinte	Autres ¹	TOTAL
Septembre 2008	0	0	0	0	0
Octobre 2008	0	0	0	0	0
Novembre 2008	24	2	0	2	28
Décembre 2008	11	11	3	3	28
Janvier 2009	19	2	0	2	23
Février 2009	167	19	6	13	205
Mars 2009	207	19	10	4	240
Total	428	53	19	24	524

1. Comprend les arbalètes, les armes à air et les carcasses.

Le fait d'avoir retiré définitivement de la circulation ces armes à feu et autres objets visés contribue assurément à améliorer la sécurité de la population du Québec.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Les ministères et organismes doivent, depuis l'année 2002-2003, faire état des actions entreprises pour donner suite aux recommandations contenues dans les rapports du Vérificateur général du Québec depuis l'exercice 2001-2002. Le Ministère n'a aucun suivi d'actions à assurer, à l'exception des recommandations du Vérificateur général du Québec visant le Bureau des infractions et amendes (BIA). À ce sujet, le lecteur est invité à consulter le rapport de gestion du BIA.

De plus, le Ministère n'a fait l'objet d'aucune recommandation de la part du Vérificateur général dans son rapport 2008-2009 (tome I et tome II).

**LE DÉVELOPPEMENT
DURABLE**



Par l'adoption de la Loi sur le développement durable, en avril 2006, le gouvernement du Québec s'est doté d'un nouveau cadre de gestion qui obligera l'administration publique à intégrer les principes de développement durable dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités.

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En mars 2009, le Ministère s'est doté d'un plan d'action de développement durable pour les années 2009 à 2013 présentant les principales actions qu'il entend mettre en œuvre pour contribuer à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*.

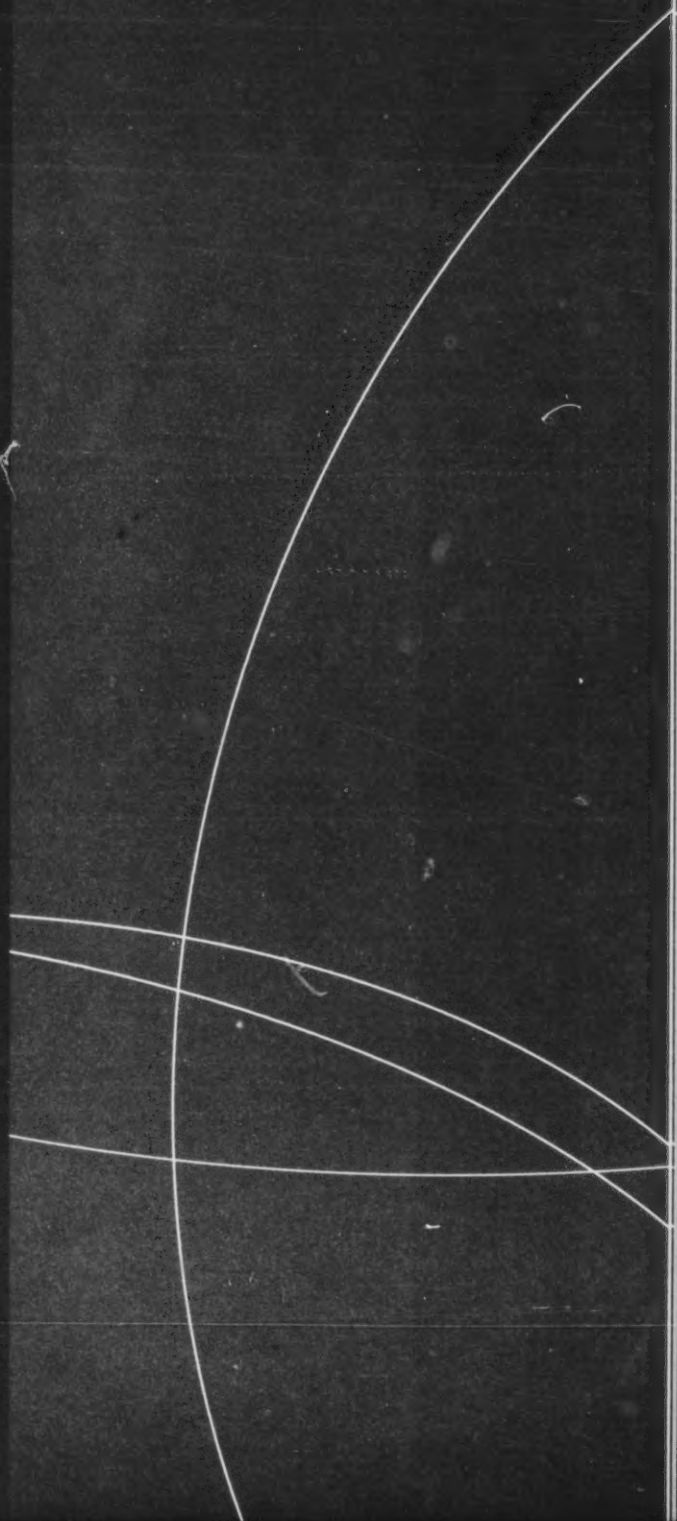
Les actions prévues au *Plan d'action de développement durable 2009-2013* s'inscrivent dans le prolongement de certains efforts déjà amorcés et proposent de nouvelles activités propices à l'émergence et au renforcement d'une culture de développement durable au Ministère.

RÉALISATIONS

En 2008-2009, les gestes suivants ont été réalisés au sein du Ministère : la mise sur pied d'un comité vert, la promotion du programme d'abonnement au transport en commun (L'abonne BUS), l'abolition des verres en styromousse au profit de l'utilisation de tasses personnelles en verre, la collecte des piles usées ainsi que l'installation de boîtes de recyclage dans certains locaux du Ministère.



ANNEXE



LES ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2009, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les pages qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes ainsi que les principaux services qu'ils offrent à la population du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, il faut se reporter à leur rapport annuel de gestion, à leurs diverses publications ainsi qu'à leur site Internet.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)

La CDPDJ a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chapitre C-12). En matière de programmes d'accès à l'égalité, la Commission est responsable de l'application de la partie III de la Charte et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., chapitre A-2.01). Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., chapitre P-34.1) et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C., 2002, chapitre 1).

La CDPDJ offre directement à la population, partout au Québec, des services d'accueil, de médiation, d'enquête, de représentation judiciaire, d'information, de communication et d'éducation aux droits ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité. Elle prépare également des mémoires, des avis, des analyses et des recommandations pour l'Assemblée nationale, pour le gouvernement et pour tout intervenant concerné par les droits et libertés ou par les droits de la jeunesse.

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (CSJ)

La CSJ, créée par la Loi sur l'aide juridique (L.R.Q., chapitre A-14), a le mandat de veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes qui répondent aux critères d'admissibilité. Elle a créé 11 centres communautaires juridiques dans les régions et se consacre notamment à leur financement et à la nomination des membres de leur conseil d'administration. Elle coordonne ses activités avec celles de ces centres tout en privilégiant la concertation et la collaboration

entre eux en ce qui a trait à l'utilisation rationnelle des ressources. Elle a le pouvoir d'enquêter sur leur administration financière.

La CSJ voit à ce que les centres communautaires juridiques maintiennent des bureaux d'aide juridique dans la région qu'ils servent, et qu'ils engagent les professionnels de même que les autres employés nécessaires à leur fonctionnement.

De plus, elle s'assure :

- que chaque centre respecte son mandat et agit conformément à la Loi sur l'aide juridique;
- que la gestion de l'admissibilité financière gratuite ou avec contribution est adéquate;
- que le service de garde téléphonique provincial est disponible à tout moment en matière criminelle ou pénale pour toute personne, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, afin de lui permettre d'avoir recours gratuitement à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention;
- que le comité de révision mis en place reçoit les demandes de révision;
- que les honoraires des avocats de cabinets privés sont payés;
- que la création et le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations sont encouragés;
- que la poursuite d'études et d'enquêtes de même que l'établissement de statistiques sont favorisés afin de mieux planifier l'évolution du système d'aide juridique.

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE (CJA)

Créé par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3), le CJA a pour fonctions d'édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec (TAQ) ainsi que de recevoir et d'examiner toute plainte formulée contre un membre de ce tribunal ou de la Commission des lésions professionnelles, contre un commissaire de la Commission des relations du travail ou contre un régisseur de la Régie du logement, concernant un manquement au code de déontologie applicable ou aux règles relatives aux conflits d'intérêts ou aux fonctions incompatibles.

De plus, le CJA publie annuellement dans la *Gazette officielle du Québec* la liste des ministères et organismes qui font partie de l'Administration et celle des organismes chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité décentralisée. Le CJA peut également faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que ce dernier lui soumet, et il peut lui faire des recommandations en ce qui concerne l'administration de la justice administrative par les organismes relevant de sa compétence.

LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP)

Le DPCP, créé par la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.R.Q., chapitre D-9.1.1), dirige pour l'État, sous l'autorité générale du ministre de la Justice et Procureur général, les poursuites découlant de l'application du Code criminel, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C., 2002, chapitre 1) et de toute autre loi fédérale pour laquelle le Procureur général du Québec a le pouvoir d'agir comme poursuivant.

Le DPCP agit également comme poursuivant dans toute affaire où le Code de procédure pénale s'applique. De plus, le DPCP conseille les corps policiers chargés de l'application des lois au Québec relativement à tous les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matières criminelle et pénale.

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS (FARC)

Organisme créé par la Loi sur le recours collectif (L.R.Q., chapitre R-2.1), le FARC a pour mandat de contribuer au financement des recours collectifs et de diffuser des renseignements au sujet de l'exercice de ceux-ci.

En effet, la Loi sur le recours collectif permet à toute personne physique, à toute corporation à but non lucratif régie par la partie III de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., chapitre C-38), à toute coopérative régie par la Loi sur les coopératives (L.R.Q., chapitre C-67.2) et à toute association de salariés au sens où l'entend le Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27), dans la mesure où les conditions prescrites sont satisfaites, d'obtenir du FARC le soutien financier nécessaire pour qu'un recours collectif puisse être exercé ou continué. Ce soutien aide les personnes ou organismes concernés à entreprendre un recours collectif (art. 999 et suivants du Code de procédure civile [L.R.Q., chapitre C-25]) et à poursuivre

au civil, tant en première instance qu'en appel, pour le compte de personnes dont les réclamations se ressemblent suffisamment pour justifier leur regroupement dans une même cause.

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

La mission de l'OPC est de protéger les consommateurs québécois et de défendre leurs intérêts. Pour ce faire, il les informe, les éduque, applique les lois placées sous sa responsabilité et favorise la concertation entre les agents socioéconomiques.

L'OPC administre quatre lois et leurs règlements d'application : la Loi sur la protection du consommateur, qui a créé cet organisme (L.R.Q., chapitre P-40.1), la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10), la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001) et la Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2).

Selon l'article 292 de la Loi sur la protection du consommateur, l'OPC a le mandat :

- de surveiller l'application de la Loi sur la protection du consommateur et de toute autre loi dont la surveillance lui incombe;
- de recevoir les plaintes des consommateurs, d'éduquer et de renseigner la population en ce qui a trait à la protection du consommateur et, s'il y a lieu, de transmettre ses recommandations au ministre;
- de promouvoir et de subventionner la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur, et de coopérer avec ces services ou organismes;
- de sensibiliser les commerçants, les fabricants et les publicitaires aux besoins et aux demandes des consommateurs;
- de promouvoir les intérêts des consommateurs devant tout organisme gouvernemental dont les activités affectent le consommateur;
- de coopérer avec les ministères ou organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur, et de coordonner le travail accompli en cette matière par ces ministères et organismes.

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

L'OPQ, créé par le Code des professions (L.R.Q., chapitre C-26), est un organisme autonome et extrabudgétaire qui relève du ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

Principalement chargé de veiller à ce que les ordres professionnels assurent la protection du public utilisateur de services professionnels, il conseille également le gouvernement sur la législation professionnelle, notamment sur l'opportunité de créer ou de maintenir des ordres professionnels.

L'OPQ veille à ce que l'exercice et le développement des professions soient faits en offrant au public une garantie de compétence et d'intégrité.

À cette fin, l'OPQ :

- s'assure que les ordres détiennent les moyens appropriés à leur mandat;
- conseille le gouvernement sur les orientations permettant l'amélioration constante du système professionnel;
- veille à l'adaptation de l'encadrement juridique du système professionnel;
- favorise l'efficacité des mécanismes établis au sein des ordres;
- voit à ce que le public soit informé et représenté dans les ordres.

Il existe actuellement 45 ordres professionnels regroupant plus de 318 000 membres.

Enfin, l'OPQ veille à ce que les règles, les institutions et les mécanismes du système professionnel soient à jour, c'est-à-dire adaptés aux besoins du public, des professionnels et de la société québécoise en général.

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (SOQUIJ)

Organisme créé par la Loi sur la Société québécoise d'information juridique (L.R.Q., chapitre S-20), la SOQUIJ a pour mandat de promouvoir la recherche, le traitement et le développement de l'information juridique en vue d'en améliorer la qualité et l'accessibilité au profit de la collectivité.

De plus, la SOQUIJ agit à titre de diffuseur officiel des banques de données appartenant au Ministère.

La SOQUIJ recueille, analyse, diffuse et publie l'information juridique en provenance des tribunaux et des institutions québécoises. Ses produits, à haute valeur ajoutée, sont diffusés auprès de la communauté juridique, du monde des affaires et du monde du travail. Ils sont commercialisés sur support papier (publications) et virtuel (Internet). Ces produits sont :

- la documentation juridique en ligne dans le site www.azimut.soquij.qc.ca;
- les recueils, bulletins et annuaires de jurisprudence;
- certaines lois annotées;
- les textes intégraux des jugements;
- un service de formation et d'aide à l'utilisation;
- un service-conseil et un partenariat en édition juridique.

La plupart des titres sont offerts au moyen d'un abonnement annuel. Le détail des produits et services de la SOQUIJ se trouve à l'adresse www.soquij.qc.ca.

De plus, la SOQUIJ, en collaboration avec le Ministère, met gratuitement à la disposition du grand public les décisions des tribunaux du Québec sur le site www.jugements.qc.ca.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Créé par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3), le TAQ a pour mission d'offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial pour qu'il puisse y faire valoir ses droits à la suite d'une décision prise par l'Administration dans le domaine des affaires sociales, immobilières ou économiques, ou en ce qui concerne le territoire et l'environnement, ou encore lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

Le TAQ comporte quatre sections :

- la *Section des affaires sociales* est principalement chargée des recours ayant trait, entre autres, à la sécurité du revenu, à l'aide et aux allocations sociales, à la santé mentale, aux services sociaux et de santé, à l'immigration, aux régimes de rentes et à certains régimes d'indemnisation.

- la *Section des affaires immobilières* a compétence en matière de fiscalité municipale, en ce qui concerne la pertinence et l'exactitude des inscriptions aux rôles d'évaluation foncière et de la valeur locative, ainsi qu'en ce qui concerne la détermination des indemnités en cas d'expropriation.
- la *Section du territoire et de l'environnement* dispose des recours portant sur la protection du territoire agricole et de l'environnement.
- la *Section des affaires économiques* a compétence en matière de conflits relatifs à des permis et à des autorisations relevant de diverses lois assurant la régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

LES DIRIGEANTS DES ORGANISMES
AU 31 MARS 2009

CDPDJ : Gaétan Cousineau, président

CSJ : Denis Roy, président

CJA : vacant

DPCP : Louis Dionne, directeur

FARC : Jacques Parent, président

OPC : Louis Borgeat, président

OPQ : Jean Paul Dutrisac, président

SOQUIJ : Guy Mercier, président

TAQ : Hélène de Kovachich, présidente

**RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2008-2009**

BUREAU DES
INTERACTIONS
ET AMENAGEMENTS

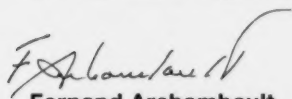
Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,



Fernand Archambault

Québec, septembre 2009

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau ».

Ce document fait état des efforts constants qui ont été déployés dans l'accomplissement de la mission du Bureau, laquelle vise le fonctionnement efficace et équitable du système de justice.

Les résultats témoignent de notre engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques et de l'amélioration constante de notre prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires. Le fruit du travail soutenu des membres du personnel témoigne des résultats de fonctionnement. Je tiens donc à souligner leur précieuse collaboration et leur participation à la réussite de l'atteinte des objectifs du Bureau.

Le directeur général par intérim,



Gaëtan Tremblay

Québec, septembre 2009

La déclaration de la direction	85
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne	87
L'ORGANISATION	89
La mission	91
La clientèle	91
Les services	91
LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION	93
Le budget	95
L'effectif	95
Le volume des activités	96
Les revenus et les recettes	97
LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2008-2009 DU BUREAU ..	99
Orientation 1	
Renforcer la confiance de la population dans l'équité du processus d'application des lois	101
Orientation 2	
Prendre des mesures pour améliorer les services offerts et la satisfaction de la clientèle	102
Orientation 3	
Moderniser le cadre de gestion	104
Orientation 4	
Mettre en place des mesures favorisant une saine gestion des ressources humaines	106
LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC	107
ANNEXE	111
Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité (CPI)</i> exclus de la reddition de comptes 2008-2009	113

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du directeur général et des autres membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2008-2009* du Bureau et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ces derniers sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

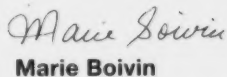
Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.



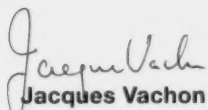
Gaëtan Tremblay

Directeur général par intérim




Marie Boivin

Directrice de la perception des amendes



Jacques Vachon

Directeur de la gestion des infractions



Éliane Naud

Directrice du soutien aux opérations

Québec, septembre 2009

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du Bureau des infractions et des amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

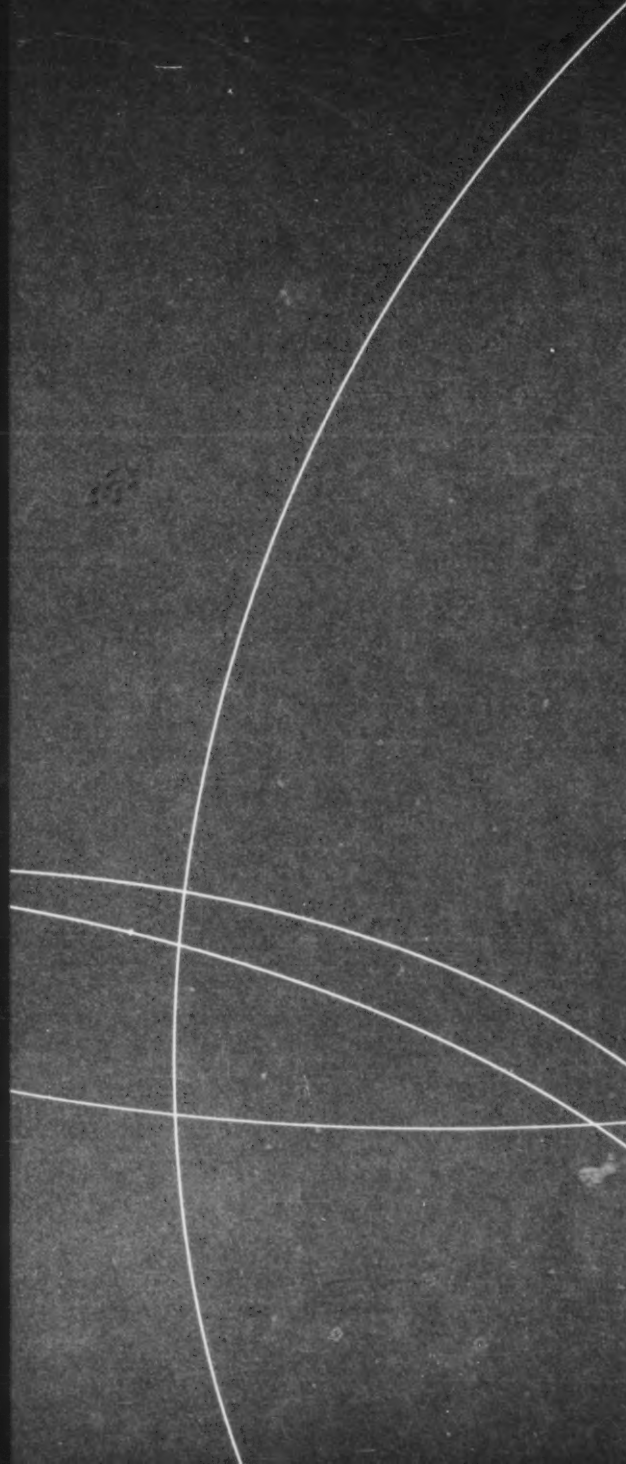


Francine Asselin, CA

Québec, septembre 2009



L'ORGANISATION



En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2008-2009 a été produit pour être déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au Bureau durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du Bureau, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2008-2009. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

LA MISSION

À titre de participant de l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le Bureau doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelles et pénales et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État, et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

LA CLIENTÈLE

Le Bureau compte trois types de clientèle : les citoyens, les mandants et les partenaires.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte également près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec (SQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), cette dernière étant également un partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction. De plus, différentes ententes ont été signées avec des municipalités, le gouvernement fédéral et d'autres organismes gouvernementaux.

LES SERVICES

Voici les services offerts aux défendeurs par le Bureau :

- service de renseignements et rappel administratif aux défendeurs;
- service de traitement des plaidoyers;
- service de paiement.

Voici les services offerts aux débiteurs par le Bureau :

- service de renseignements;
- service de paiement;
- service d'entente de paiement (en matière pénale seulement, avant l'expiration du délai prévu).

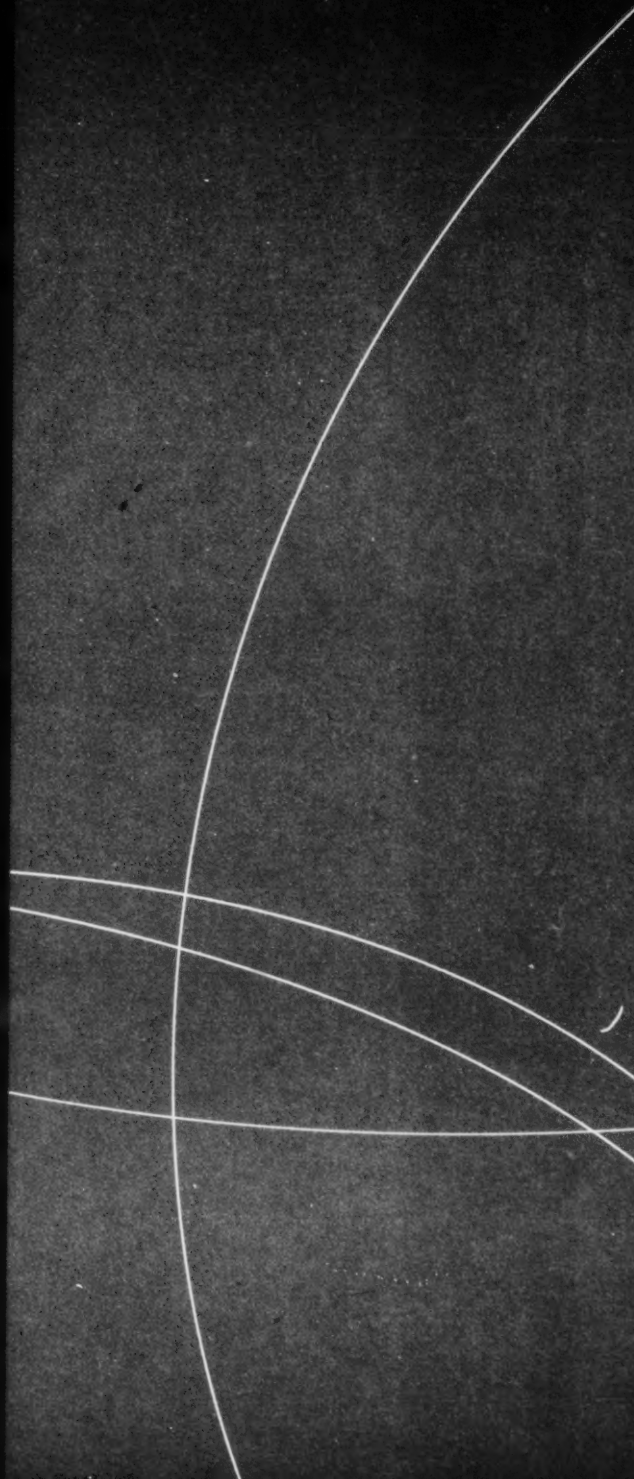
Lorsqu'un délai de paiement est expiré, le percepteur peut prendre les mesures suivantes pour permettre l'exécution du jugement :

- entente de paiement;
- transmission d'un avis à la SAAQ aux fins de suspension des droits de conduite, d'immatriculation ou d'usage du véhicule routier du débiteur, s'il a commis une infraction au Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24);
- demande de délivrance d'un bref de saisie, si le débiteur est en défaut de paiement;
- offre au débiteur d'effectuer des travaux compensatoires, s'il se trouve dans l'incapacité de payer;
- demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement et de délivrance d'un mandat d'emprisonnement, en dernier recours.

Voici les services offerts aux mandants par le Bureau :

- service d'encadrement et de soutien;
- service de traitement des constats et des rapports d'infraction;
- service de signification des constats aux contrevenants;
- service de communication de l'information demandée;
- service de transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- service d'information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

**LES RESSOURCES
DISPONIBLES ET
LEUR UTILISATION**



LE BUDGET

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Crédits alloués ¹			Dépenses effectuées			Taux d'utilisation des crédits alloués (%)		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Rémunération	6 275,9	6 434,4	6 721,0	7 345,2	7 414,7	6 610,7	117,0	115,2	98,4
Fonctionnement ²	2 952,2	2 955,0	2 673,2	3 088,3	2 808,3	2 486,7	104,6	95,0	93,0
Sous-total	9 228,1	9 389,4	9 394,2	10 433,5	10 223,0	9 097,4	113,1	108,9	96,8
Immobilisations	2 379,0	2 379,0	3 336,3	1 451,7	197,1	1 476,6	61,0	8,3	44,3
Total	11 607,1	11 768,4	12 730,5	11 885,2	10 420,1	10 574,0	102,4	88,5	83,1
Créances douteuses	5 500,0	5 500,0	5 500,0	5 052,3	5 479,3	5 332,9	91,9	99,6	97,0

1. Ces crédits tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits périmés et ceux qui ont été reportés.

2. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Pour l'exercice 2008-2009, en ce qui concerne la rémunération et le fonctionnement, les crédits alloués au Bureau ne couvrent pas les dépenses.

En ce qui a trait aux dépenses effectuées en immobilisations, des projets informatiques capitalisables prévus pour l'exercice 2008-2009 ont été reportés à l'exercice 2009-2010 lors de la planification des livraisons. Il s'agit notamment des projets de refonte, d'évolution technologique des logiciels, d'épuration et d'archivage des données informatisées.

L'EFFECTIF

Enveloppe de l'effectif utilisé

Cibles (en ETC utilisés)			ETC utilisés					
2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009		2007-2008		2006-2007 ¹	
Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
171,3	177,7	183,7	167,0	97,5	172,2	96,9	191,9	104,5

1. Les données de l'exercice 2006-2007 ont été réajustées; c'est pourquoi elles diffèrent de celles publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*.

Au 31 mars 2009, le Bureau a utilisé 167,0 équivalents temps complet (ETC), ce qui se traduit concrètement par 185 employés fournissant des services à la population. De plus, au cours de

l'exercice 2008-2009, le Bureau a respecté la cible de l'effectif utilisé fixée par les autorités ministérielles, soit 171,3 ETC utilisés.

LE VOLUME DES ACTIVITÉS

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions

Éléments	2008-2009	2007-2008	Variation 2008-2009/2007-2008	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Constats d'infraction signifiés				
Reçus par le Bureau	317 577	348 164 ¹	(30 587)	(8,8)
Transférés dans les municipalités	57 952 ²	57 588 ³	364	0,6
Sous-total	375 529	405 752	(30 223)	(7,5)
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	53 056	54 847 ⁴	(1 791)	(3,3)
Total des constats et rapports d'infraction	428 585	460 599	(32 014)	(7,0)
Constats d'infraction généraux délivrés par le Bureau	44 593	59 845 ⁴	(15 252)	(25,5)
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	188 415	151 400	37 015	24,5

1. Les données de l'exercice 2007-2008 ont été réajustées afin de considérer la date de l'infraction au lieu de la date de création au système.

2. Il s'agit d'une donnée préliminaire.

3. Le nombre de constats a été ajusté par rapport à ce qui était présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* afin de tenir compte des constats signifiés au cours de l'exercice 2007-2008, mais enregistrés en 2008-2009.

4. Les données de l'exercice 2007-2008 ont été réajustées.

La différence entre le nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le Bureau en 2007-2008 et le nombre de ceux délivrés en

2008-2009 s'explique en grande partie par le temps d'analyse de plus en plus long en raison de la complexité croissante des dossiers.

Les dossiers en perception

Volume des activités relatives à la perception des amendes

Catégories.	Jugements entraînant la condamnation à une amende				
	2008-2009 ¹	2007-2008 ²	2006-2007 ²	Variation 2008-2009/2007-2008	
	Nombre	Nombre	Nombre		
				Nombre	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	233 810	114 073	112 613	119 737	105,0
Provenant des cours municipales	17 758	16 878	7 554	880	5,2
Sous-total – pénal	251 568	130 951	120 167	120 617	92,1
Criminel	29 218	27 551	29 336	1 667	6,1
Total	280 786	158 502	149 503	122 284	77,2

1. Les données sont préliminaires.

2. Les données des exercices 2006-2007 et 2007-2008 ont été réajustées par rapport à ce qui était présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*. Désormais, les données sont comptabilisées à partir de la date de création de la peine et non à partir de celle du jugement.

Pour l'exercice 2008-2009, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 77,2 % par rapport à l'exercice précédent.

Les services à la population**Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au Centre relations clientèle¹**

Éléments	2008-2009	2007-2008	2006-2007	Variation 2008-2009/2007-2008	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	207 097	161 684	142 770	45 413	28,1
Moyenne quotidienne d'appels reçus	828	652	578	176	27,0
Appels traités	179 830	145 235	133 664	34 595	23,8
Moyenne quotidienne d'appels traités	719	586	541	133	22,7
Ratio de performance (%)	2008-2009	2007-2008	2006-2007		
Abandons	13,1	10,2	6,3		
Appels traités par rapport aux appels reçus	86,8	89,8	93,6		

1. Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 139 000.

Pour l'exercice 2008-2009, le nombre d'appels reçus a augmenté de 28,1 % par rapport à l'exercice 2007-2008. Bien que le nombre d'appels traités ait également augmenté de 23,8 % par rapport à l'exercice 2007-2008, la proportion d'appels traités par rapport aux appels reçus a légèrement diminué, passant à 86,8 %.

Afin de mieux répondre à la demande en périodes de pointe, le Bureau a augmenté de façon ponctuelle le nombre de préposés du Centre relations clientèle.

LES REVENUS ET LES RECETTES**Revenus¹ et recettes² (en millions de dollars)**

Éléments	Au 31 mars			Variation 2008/2009	
	2009	2008	2007	\$	%
Revenus ³	141,9	99,5 ⁴	78,3	42,4	42,6
Recettes ³	126,0	95,5	79,2	30,5	31,9

1. Revenus : ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.

2. Recettes : ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.

3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

4. Cette donnée a été rajustée; c'est pourquoi elle diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

L'augmentation des revenus et des recettes entre les exercices 2007-2008 et 2008-2009 s'explique principalement par deux facteurs, soit le rattrapage effectué dans la saisie informatique de plus de 100 000 constats et l'augmentation de 119 737 jugements rendus par la Cour du Québec.



**LES RÉSULTATS
ATTEINTS**



Les objectifs associés aux orientations et aux axes ont été retenus dans le *Plan d'action 2008-2009* du Bureau. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le Bureau

évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles à sa disposition.

ORIENTATION 1

RENFORCER LA CONFIANCE DE LA POPULATION DANS L'ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'APPLICATION DES LOIS

AXE 1.1

Traiter les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction reçus

Objectif:

Traiter dans les délais les RIG et les constats d'infraction provenant des mandants

Cible (%)		Indicateur ¹	Résultat (%)	
2008-2009	2007-2008		2008-2009	2007-2008
100	100	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux	94,8 ²	97,0 ³

1. Le délai légal est le délai de prescription.

2. Il s'agit d'une donnée préliminaire.

3. Cette donnée a été réajustée; c'est pourquoi elle diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

Si le Bureau n'a pas atteint la cible à 100 %, c'est notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coordonnées inscrites au dossier étaient

erronées, et que malgré les recherches qu'il a effectuées, ces défendeurs sont demeurés introuvables.

Cible (%)	Indicateur	Résultat (%)
2008-2009		2008-2009
75	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	61,7

Au nombre de nouveaux constats reçus au Bureau durant l'exercice 2008-2009 s'ajoutent ceux qui étaient accumulés, en attente d'une saisie informatique au cours de l'exercice 2007-2008. Des efforts importants ont été consentis en 2008-2009 afin de ramener ce nombre à un niveau acceptable,

selon les bonnes pratiques. La saisie de cet important volume de constats signifiés a eu pour effet d'augmenter le délai de traitement, l'amenant à une moyenne de 92,2 jours.

AXE 1.2

Exécuter les jugements rendus

Objectif :

Assurer l'exécution des jugements rendus

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2008-2009	2007-2008		2008-2009	2007-2008
75	75	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période ¹	84,9	82,4

1. Les résultats attendus sont :

- une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
- un mandat d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
- le transfert à une agence de recouvrement effectué.

Dans de tels cas, le perceuteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

L'application des processus opérationnels mis en place au cours de l'exercice 2007-2008 a permis d'accroître le nombre de jugements pour lesquels le résultat visé a été atteint.

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AXE 2.1

Optimiser l'offre de services

Objectif :

Participer aux démarches ministérielles visant l'élaboration de sondages sur la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les services téléphoniques

Cible (%) 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
100	Degré d'avancement des quatre premières phases	100

En 2008-2009, le ministère de la Justice a amorcé la réalisation d'un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services téléphoniques du Bureau. Le résultat présenté

répond à un enjeu du *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère; le lecteur est invité à consulter le rapport annuel de gestion du Ministère à ce sujet.

Objectif :

Développer un mode de transmission électronique de données au système de suivi des cours municipales (SCM) à l'intention des municipalités sous entente désirant bénéficier de ce service

Cible (%) 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
100	Degré d'avancement des travaux	100

Le mode de transmission électronique de données au système de suivi des cours municipales (SCM) à l'intention des municipalités sous entente a été développé. Depuis le 20 novembre

2008, deux cours municipales sous entente bénéficient de ce nouveau service par l'entremise d'un projet pilote.

Objectif :

Favoriser la consultation de mandants pour la réalisation de l'offre de services

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat 2008-2009
5 rencontres	Nombre de rencontre avec des mandants	5 rencontres

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Bureau a instauré, selon les besoins, des mécanismes de concertation avec les mandants. Plusieurs comités ont été mis sur pied afin de déterminer et de résoudre des problématiques. Plusieurs rencontres ont été tenues, entre autres avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) et le ministère des Transports (MTQ).

De plus, dans le cadre de la mise en place du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges », le Bureau a participé activement aux travaux de plusieurs comités et sous-comités.

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION

AXE 3.1

Maintenir la performance

Objectif:

Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou ayant été fermé administrativement

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat 2008-2009
170 000	Nombre de jugements réglés	242 037

L'exercice 2008-2009 a été marqué par l'arrivée massive de nouveaux jugements qui a causé une augmentation importante du volume des activités. Des efforts importants ont été consacrés

en matière de traitement des nouveaux jugements, sans compter la poursuite des processus d'exécution déjà en cours.

Objectif:

Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Cibles (\$)			Indicateurs	Résultats (\$)		
2008-2009	2007-2008	2006-2007		2008-2009	2007-2008	2006-2007
550 665	550 665	550 665	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	754 491	554 588	412 715 ¹
13,67	13,67	13,67	Rapport entre les recettes et la rémunération versée (incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	16,69	12,84	10,18

1. Cette donnée diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* afin de tenir compte du réajustement du nombre d'ETC utilisés en 2006-2007.

La hausse significative de recettes permet au Bureau d'afficher des résultats nettement supérieurs à ceux de l'exercice précédent. Le

retour sur investissement de chaque dollar versé en rémunération s'élève à 16,69 \$ et chaque ETC utilisé génère 754 491 \$ en recettes.

AXE 3.2

Développer des outils de gestion

Objectif :

Développer un tableau de bord de gestion pour les principales activités du Bureau

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
31 mars 2009	Dépôt de l'architecture permettant la mise en place du tableau de bord	90

L'architecture permettant la mise en place du tableau de bord est finalisée à 90 % et devrait être déposée au cours du premier trimestre

de l'exercice 2009-2010 par la firme externe mandatée à cet effet.

Objectif :

Élaborer un mode de facturation pour le projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges»

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat 2008-2009
31 décembre 2008	Facturation mensuelle basée sur le coût de revient réel	20 octobre 2008

Depuis le 20 octobre 2008, le Bureau transmet sa facturation mensuelle à des fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière pour les coûts afférents au projet pilote visant l'installation de

cinémomètres photographiques et de caméras aux feux rouges, en se basant sur le coût de revient de ses activités.

ORIENTATION 4

METTRE EN PLACE DES MESURES FAVORISANT UNE Saine GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

AXE 4.1

Maintenir le développement de l'expertise

Objectif :

Réaliser l'analyse des postes pour déterminer lesquels sont vulnérables, en vue de l'élaboration d'un plan de relève

Cible (%) 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
100	Degré d'avancement de l'analyse des postes vulnérables en vue de l'élaboration du plan de relève	100

Le Bureau a atteint son objectif interne pour l'exercice 2008-2009. Ce résultat est partie prenante de ceux présentés par le ministère de la Justice dans son rapport annuel de gestion, à l'objectif 3.1.1 du *Plan stratégique 2007-2010*.

**LE SUIVI DES
RECOMMANDATIONS
DU VÉRIFICATEUR
GÉNÉRAL DU QUÉBEC**



AGENCES ET UNITÉS AUTONOMES DE SERVICE

Lors des travaux de suivi tenus par le Vérificateur général du Québec sur les agences et unités autonomes de service, quatre recommandations ont été formulées au Bureau (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

COMPILER DE L'INFORMATION COMPLÈTE ET FIABLE SUR LE PRIX DE REVIENT DES PRINCIPAUX SERVICES

Un contrat a été octroyé à une firme privée pour concevoir un système d'information de gestion (tableau de bord). Graduellement, différentes unités d'information seront livrées en fonction de l'avancement des travaux. Le Bureau disposera par la suite de données fiables lui permettant d'établir le coût de revient de ses services.

PRÉCISER LES ACTIONS PERTINENTES POUR LA POURSUITE DES OBJECTIFS AINSI QUE LES RESSOURCES Y AFFÉRANT

Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du Bureau incluent des résultats à atteindre et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, pour rendre les progrès satisfaisants, le Bureau poursuivra ses efforts dans la mise en place de son tableau de bord afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités et, par conséquent, de faire en sorte que ses choix budgétaires soient davantage liés à ses objectifs.

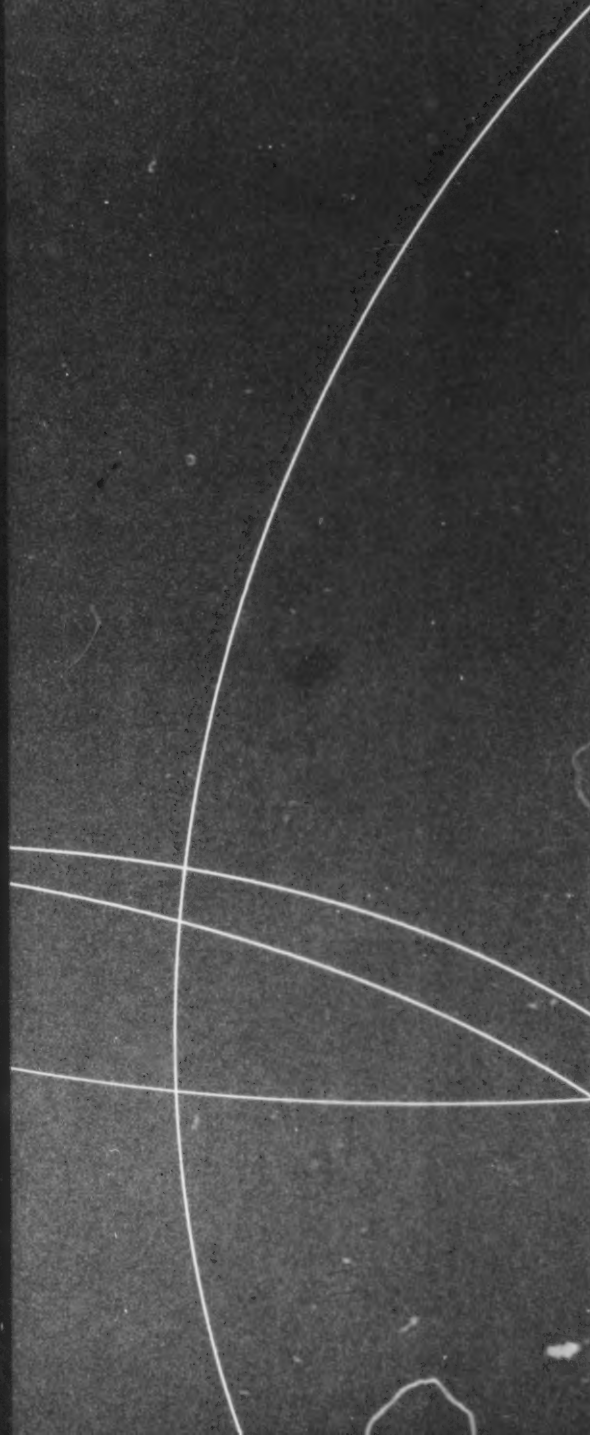
PRESTATION DE SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Lors de ses travaux, le Vérificateur général du Québec a émis au Bureau des recommandations relativement à la prestation de services du gouvernement en ligne (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3). Parmi ces recommandations, les suivantes feront l'objet de suivi par le Vérificateur général du Québec concernant l'exercice 2008-2009.

À l'avenir, si des services en ligne devaient être développés, le Bureau s'assurera, comme le recommande le Vérificateur général, de bien évaluer les bénéfices pécuniaires associés aux systèmes projetés et de préparer un plan de projet approprié précisant les éléments suivants : le concept de la solution envisagée, les hypothèses de travail, les résultats attendus, les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information, à la pertinence, aux coûts et aux bénéfices.

Afin d'utiliser le plein potentiel de son service de paiement en ligne, le Bureau devra élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir son service en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci.

ANNEXE



INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ (CPI)
EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2008-2009

Services à la clientèle

Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir

Taux de satisfaction des clientèles

Financier

Rapport comptes débiteurs/revenus

Rapport mauvaises créances/revenus

Rapport recettes/revenus

Taux annualisé de règlement
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/
(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)

Taux annualisé de règlement/revenus
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)

Valeur des comptes débiteurs

Valeur de la provision pour mauvaises créances



